FLOREA VLAD

TEHNOLOGIA HOTELIERĂ

TIMIŞOARA
2008

CUPRINS

Cuvântul autorului

Zi de zi omul, chiar dacă nu conştientizează, ia decizii ce vizează întreaga sa activitate în relaţia cu natura şi societatea.

Se înţelege că bunul simţ nu mai poate fi luat ca o normă de inteligenţă şi că nivelul actual al dezvoltării cunoaşterii „*Nevoia de rigoare în ştiinţă*” este nu numai **necesară** ci şi **indispensabilă.**

Prezenta lucrare este o continuare a cărţii „*Abordări conceptuale privind managementul firmei de turism şi comerţ*”, completată şi actualizată cerinţelor moderne, în arta serviciilor şi gastronomiei, din unităţile de alimentaţie publică şi cazare, structurată în 13 capitole, alcătuind un instrument de mare utilitate pentru studiul teoretic, profesional, dar mai ales practic.

Liantul omenesc care este **gastronomia**, o preocupare semnificativă a interferenţelor dintre *cultură, artă şi civilizaţie*, cu test etic şi estetic, reprezintă de fapt „**Arta gastronomică**” şi constituie o primă şi temeinică apreciere asupra vieţii şi istoria unui popor.

Firma de succes de astăzi nu se mai consideră ca un ansamblu de compartimente, se consideră ca un sistem menit să asigure derularea proceselor interne ale afacerii.

Firmele sunt obligate să stăpânească procese de bază, precum elaborarea de noi produse, obţinerea şi executarea unor comenzi.

Fiecare proces presupune parcurgerea mai multor etape şi necesită o analiză din partea mai multor compartimente ale firmei.

Firma de succes creează o cultură în care toţi membri acesteia au „conştiinţa pieţei şi a produsului”. Ted Levitt de la Universitatea Harvard afirmă că *„dacă nu te gândeşti la client, înseamnă că nu gândeşti deloc*”. Fiecare angajat este în masură să influenţeze pozitiv sau negativ percepţiile şi preferinţele clientului: chelnerul sau recepţionerul care afişează un aer plictisit, telefoniste care fac legături greşite. Toţi aceşti angajaţi creează „momente ale adevărului” negative.

Rolul de lider pe o anumită piaţă se câştigă prin descoperirea şi crearea unor noi produse, servicii, stiluri de viaţă şi modalităţi de a ridica standardul de viaţă al consumatorilor.

Clienţii buni reprezintă un element-cheie, atunci când sunt bine serviţi şi trataţi, ei devin o sursă de profit pe termen lung pentru firmă.

În condiţiile unei concurenţe din ce în ce mai acerbe, primul obiectiv al unei firme trebuie să fie acela de a câştiga fidelitatea clientului şi de a-i satisface acestuia cerinţele la un nivel superior.

Autorul îşi exprimă speranţa că specialiştii în sectorul serviciilor turistice şi alimentaţie publică, creatorii de turism precum şi studenţii de la Facultatea de management Turistic şi Comercial „Dimitrie Cantemir” din Timişoara, vor aprecia efortul făcut în vederea atingerii obiectivelor menţionate şi aşteaptă cu deosebit interes sugestii şi observaţii pentru îmbunătăţirea, conţinutul, care vor fi primite cu mulţumiri tuturor celor care lucrează în aceste nobile profesiuni, le adresează succes şi îndemnul de a-şi perfecţiona neîncetat măiestria profesională pe care o aplică zi de zi.

Lector dr. ing. ec.
FLOREA VLAD

CAPITOLUL 1

1. ORGANIZAREA ŞI STRUCTURA RESTAURANTELOR

A. Scurt istoric al activităţii de cazare.

Evoluţia acestei activităţi îşi are rădăcinile în necesitatea de a asigura călătorilor condiţii de odihnă, hrană şi adăpost, primele aşezăminte de acest fel fiind consemnate încă din antichitate.

Primele locuri de popas amenajate pentru acest scop se pare că au apărut în preajma marilor târguri, unde îşi desfăceau negustorii mărfurile, aşezămintele în care aceştia se puteau odihni, mânca şi spăla, dar mai ales îşi adăposteau mărfurile pe timp de noapte, respectivele lăcaşuri fiind, de obicei, înconjurate de ziduri şi prevăzute cu porţi, cele mai multe dispunând atât de magazii pentru depozitarea mărfurilor, cât şi de grajduri pentru animale de povară.

Aceste aşezăminte au continuat să se dezvolte, cunoscând o creştere deosebită o dată cu înmulţirea expediţiilor militare şi al explorărilor geografice, cunoscut fiind că în Evul Mediu nu numai hanurile îi primeau pe călători, ci şi mănăstirile îi ospătau cu generozitate.

De altfel, denumirea de hotel apare în Franţa medievală şi dacă la început desemna locuinţa de la oraş a nobililor, o dată cu creşterea fluxului de călători, semnificaţia acesteia s-a modificat începând cu încetul, hotelul devenind unitate de cazare pentru cei ce poposeau o vreme în acele târguri.

Solicitările pentru cazare au crescut tot mai mult o dată cu dezvoltarea comerţului, pe teritoriul actual al ţării noastre primele forme organizate de acest gen fiind chervăsăriile, care apar în a doua jumătate a secolului XV-lea atât în Moldova, cât şi în Ţara Românească.

Începând cu secolul al XVI-lea, datorită influenţei turceşti, **chervăsăria** îşi schimbă denumirea în **han**, cuvânt de origine persană, care înseamnă *casă special amenajată, unde călătorul găseşte găzduire şi mâncare contra cost.*

Creşterea afluxului de călători străini, dar mai ales a numărului mare de caravane cu mărfuri, ce veneau de la Viena şi Leipzig, mergând spre Orientul Apropiat, cu popas în Bucureşti, au făcut ca hanurile din acest oraş să se dezvolte cu repeziciune, în secolul al XIX-lea fiind cunoscute, nici mai mult, nici mai puţin, de 43 de astfel de aşezăminte, dintre care unele s-au transformat, ceva mai târziu, în hoteluri, astfel în anul 1822, în Bucureşti existau 7 hanuri de rangul 1 şi cca. 30 de hanuri mici şi mijlocii de rangul 2 şi 3, cel mai important fiind „Hanul lui Manuc” construit în 1808.

Forma de turism la început de secol al XIX-lea era neorganizată, mai apoi însă şi primii pioneri ai mişcării turistice organizate din ţara noastră, printre care ies în evidenţă Mihai Haret şi Teodor Romulus Popescu.

O dată cu această mişcare apar şi primele hoteluri, astfel în anul 1820, fostul han Gabroveni se transformă în hotel, în 1827 se construieşte în Bucureşti hotelul Europa, în 1870 în Sibiu, începe să se construiască hotelul Împăratul Romanilor, în 1858 tot în Bucureşti, se deschidea hotelul Froschi, iar în 1886 Hanul lui Manuc se transformă în hotel Daria.

În 1880, la Sibiu, ia fiinţă „Asociaţia Turistică din Carpaţi”, iar în 1881 se construieşte prima cabană românească pe Negoiu.

O dată cu aceste acţiuni de dezvoltare a turismului, se deschid în Bucureşti noi hoteluri, cum sunt „Hotel Capşa”, Patria, France şi Orient, iar în 1911 se inaugurează în Sinaia, „ Palace Hotel”, cel mai modern hotel din Ţară, tot în Bucureşti în 1912 se dă în folosinţă „Hotel Atene Palace”, iar în 1913 în Constanţa „Palace Hotel”.

După 1919 iau fiinţă două societăţi de turism, care se unesc în 1925 şi formează „Turing Club României”, la care aderă asociaţia turistică din Cluj.

Între anii 1937-1940 a luat fiinţă „Organizaţia Naţională de Turism”, al cărui scop era să dezvolte toate formele de cazare din România, ajungându-se astfel, ca în 1944 să existe un număr de 35.000 locuri de cazare în întreaga ţară.

În 1990 existau peste 300.000 locuri de cazare, din care peste 50% pe litoral.

În 1967 „Direcţia Generală de Hoteluri şi Restaurante” se transformă în „Oficiul Naţional de Turism”, iar în 1971 se înfiinţează Ministerul Turismului, cu filialele judeţene de turism, în Bucureşti activitatea fiind coordonată de „Oficiul Naţional de Turism” Bucureşti, în Braşov de „Oficiul Naţional de Turism Carpaţi”, iar pe litoral de „Centrala de Turism ONT Litoral”.

***B. Noţiuni introductive privind servirea consumatorilor*.**

Printre grijile şi preocupările cotidiene ale omului se numără şi procurarea şi pregătirea unor produse pentru a se asigura alimentarea organismului. Din istoria omenirii se reţin o mulţime de aspecte şi episoade care se referă la această activitate, din care rezultă că modul şi formele de alimentaţie reprezintă o problemă centrală de viaţă. Pe lângă activitatea socio-economică foarte importantă şi alte activităţi, fie ele şi recreative, *omul*, totuşi mănâncă, se hrăneşte. Indiferent de starea fizică sau morală a oricărui om, alimentaţia nu a putut fi înlocuită sau evitată, ea stând la baza menţinerii şi prosperării societăţii. Desigur că obiceiurile alimentare diverse şi deprinderile alimentaţiei şi nutriţiei nu au fost aceleaşi de-a lungul istoriei, la toate popoarele, ci acestea se materializează într-o diversitate, imposibil de a fi cunoscute, catalogate, enumerate într-un studiu sau într-o formă informaţională.

În selecţia alimentelor, în preferinţele alimentare, intervin factori care ţin de experienţa individuală, de experienţa celor care ne-au precedat. Reacţiile de hrană şi satisfacerea lor sunt asociate, în parte, de constatările directe ale fiecărui individ în cursul vieţii, bineânţeles pe etape evolutive, precum şi de o oarecare influenţă a moştenirii genetice. Starea emoţională faţă de hrană este amplificată sau diminuată prin prezenţa sau absenţa stării de forme şi a existenţei mijloacelor materiale care să o desăvârşească.

Problema produselor care au fost şi sunt consumate de fiecare individ de-a lungul vieţii, a modului cum acestea sunt realizate, procurate, prelucrate, prezentate, servite şi în ultimă instanţă consumate, au constituit din cele mai vechi timpuri un apanaj al societăţii respective. Referindu-se la istoria poporului român din acest punct de vedere, trebuie să ne amintim că pentru mulţi din strămoşii noştri, viaţa a fost dură, nesigură şi uneori scurtă. Structura şi natura activităţii ce au desfăşurat-o, condiţiile psiho-sociale şi climaterice au fost factorii care au determinat modul de alimentaţie şi obiceiurile de hrană ale acestora la care, o oarecare influenţă au avut-o şi contactele cu alte popoare.

Strămoşii noştri s-au ocupat cu creşterea animalelor şi păsărilor şi de aceea la baza hranei acestora au stat produsele ce le ofereau acestea, ca exemplu carnea.

Sarmalele, după cum se cunoaşte, au obârşie asiatică, dar sub formă de orez fiert cu mirodenii înfăşurate în diferite frunze comestibile, având un gust dulceag şi denumite

marmah. Bucătăria românească a preluat acest produs şi s-a introdus, sub influenţa obiceiurilor şi a posibilităţilor, carnea tocată. Compoziţia nou creată a fost înfăşurată în frunze de varză conservată în saramură, dându-se denumirea de *sarmale*.

Acest produs nu lipseşte astăzi din nici o bucătărie românească şi a fost preluat de multe bucătării ale altor popoare.

Conform tradiţiei, servirea mâncărurilor se făcea de persoana care le pregătea, de obicei mama sau bunica, ajutată de fata cea mai mare. Castroanele sau străchinile pline cu mâncare se aşezau la mijlocul blatului rotund al unei mese cu trei picioare scurte. Cei ce participau la masă şedeau pe scaune din lemn cu picioare scurte şi cu ajutorul lingurilor din lemn luau mâncarea respectivă, de regulă dintr-un singur vas. Se mânca în linişte, cu multă evlacie şi respect, apreciind munca depusă pentru obţinerea produselor şi a mâncărurilor.

Contactele cu alte popoare şi dezvoltarea activităţii de menaj, amplificarea relaţiilor culturale şi turistice, creşterea nivelului de trai, alţi factori economici şi psiho-sociali au condus la modificări esenţiale în structura şi obiceiurilor de alimentaţie, precum şi în modul de servire a hranei în ţara noastră. Aceste noi elemente au început să apară şi să se dezvolte odata cu prima jumătate a secolului al XIX-lea, când au luat fiinţă primele restaurante, cafenele, hoteluri, etc., care funcţionau în paralel cu hanurile, cârciumile existente. Apariţia acestor noi tipuri de unităţi, care aveau ca atribuţii principalele asigurarea hranei şi cazarea unor categorii de populaţie şi îndeosebi a celor care se deplasau în diferite localităţi, a adus şi mari modificări în organizarea muncii, în separarea şi diversificarea funcţiilor. Prepararea mâncării se realiza în încăperi distincte-bucătării, ce către „bucătari”, dulciurile se realizau în cofetării, de către „cofetari” sau „patiseri”, băuturile alcoolice şi vinurile se preparau în crame-pivniţe, de către „pivniceri”, iar servirea „clienţilor”se făcea de „chelneri”, ajutaţi de „garcon”, „piccolo”, sub supravegherea şi controlul „jupânului”.

În prezent această activitate a evoluat, o dată cu unele schimbări economico-sociale şi cultural-educaţionale ce au loc în societate, în viaţa de zi cu zi.

Atât în trecutul nu prea îndepărtat cât şi în viitor, activitatea de preparare a hranei, a mâncărurilor şi servirea acestora în locuri publice îşi au rolul şi importanţa lor, neputând fi înlocuite sau contestate, oricare ar fi forma de organizare. În contextul general al transformărilor ce au loc, prepararea, prezentarea şi servirea mâncărurilor şi băuturilor dobândesc noi valenţe, determinate, în principal, de doi factori decisivi:

- amplificarea mişcării libere a oamenilor
- creşterea cerinţelor şi preferinţelor culinare, justificate de un trai civilizat, modern şi de o activitate mai intensă.

1.1. Importanţa bunei serviri a consumatorilor

Servirea consumatorilor cu preparate culinare şi băuturi, în unităţile publice de alimentaţie, în cantine sau alte unităţi de consum colectiv, constituie un element de evaluare a gradului de civilizaţie a unei societăţi. Asigurarea unei baze tehnico-materiale, necesare pregătirii şi servirii hranei în unităţi specializate, permite realizarea unei producţii culinare diversificate, care să satisfacă cele mai exigente gusturi ale populaţiei, aplicarea principiilor unei alimentaţii cât mai raţionale, ştiinţific determinate, respectarea normelor igienico-sanitare şi creează timp liber membrilor societăţii, pe care să-l

folosească în scopuri cultural-educative, social-politice sau de odihnă, pentru menţinerea sau refacerea sănătăţii.

Gradul de civilizaţie a unei ţări poate fi dimensionat şi de numărul persoanelor care apelează la serviciile din unităţile publice de alimentaţie, de volumul şi structura operaţiunilor care se execută pentru pregătirea şi servirea preparatelor culinare şi a băuturilor, de mărimea timpului astfel câştigat, pentru a fi folosit de membrii societăţii respective pentru culturalizare sau alte activităţi.

În cadrul unei economii naţionale, sectorul de activitate căruia îi revin aceste sarcini are un caracter profund economic (producţie-servire) şi social.

Prin ***alimentaţie publică*** se înţeleg activitatea economică ce se ocupă cu producerea unei game variate de preparate culinare, ce se servesc consumatorilor, împreună cu alte produse agroalimentare, consumul acestora făcându-se în unităţi proprii, special amenajate. Aceste unităţi oferă şi multiple posibilităţi de destindere. Producţia şi servirea preparatelor se asigură de către un personal cu pregătire profesională specifică.

În contextul general al activităţii de alimentaţie publică, servirea consumatorilor constituie factorul determinant, care caracterizează nivelul atins de această activitate într-o ţară, regiune, localitate sau unitate.

Prin ***servirea consumatorilor*** se înţelege ansamblul de metode, sisteme şi mijloace folosite pentru transportul, prezentarea şi oferirea spre consum a preparatelor culinare şi a băuturilor, într-o unitate publică de alimentaţie. Volumul, structura şi caracteristicile operaţiilor de servire sunt diferite, fiind influenţate de natura şi particularitatea preparatelor sau băuturilor servite, numărul şi cererea consumatorilor, forma şi tipul mobilierului din unitate, dimensiunile timpului rezervat consumării hranei, gradul de pregătire profesională al personalului care le efectuează etc.

Pentru executarea corectă a acestor operaţiuni s-au instituit reguli, bine definite, cu justificarea ergonomică, care constituie în fapt tehnica de servire a consumatorilor în unităţile de alimentaţie publică. Gradul de cunoaştere, însuşire, formarea priceperilor şi a deprinderilor pentru aplicarea şi respectarea acestor reguli definesc, în mare măsură, potenţialul şi nivelul de servire practicat în acest sector de activitate.

Aplicarea corectă a regulilor de servire în efectuarea operaţiilor de manipulare a obiectelor de servire folosite la prezentarea şi servirea preparatelor culinare şi a băuturilor într-o unitate de alimentaţie publică creează unele avantaje atât pentru clienţi cât şi pentru personalul unităţii.

Avantajele create pentru consumatori sunt:

- timpul destinat consumării hranei poate fi redus la nivelul dorinţelor fiecăruia,
- consumarea meniurilor dorite se face într-o atmosferă de respect, destindere şi ambianţă cât mai plăcută,
- se stimulează opţiunea de a apela la serviciile oferite de unităţile de alimentaţie publică sau cantine, pentru a-şi asigura hrana cotidiană sau pentru sărbătorirea unui eveniment mai deosebit din viaţa unei persoane sau colectivităţi,

Avantajele pentru personalul unităţii, sunt:

- uşurarea la minimum a efortului depus în manipularea obiectivelor de servire folosite la transportul, prezentarea şi servirea preparatelor culinare sau a băuturilor,

- reducerea timpului destinat executării operaţiunilor de pregătire a sălilor de consum, de primire a consumatorilor, de prezentare şi servire a preparatelor culinare şi a băuturilor,
- evidenţierea gradului de pregătire profesională, de pricepere şi deprindere în exercitarea atribuţiilor ce revin personalului dintr-o unitate de servire,
- posibilitatea ca fiecare lucrător să-şi dovedească calităţile fizice şi morale de care dispune în relaţiile cu consumatorii, în dialogul ospătar-consumator, în rezolvarea operativă şi competentă a unor situaţii create de procesul muncii.

Pentru realizarea unei bune serviri a consumatorilor, în toate unităţile publice de alimentaţie, cantine sau alte unităţi de consum colectiv, au fost create forme de pregătire profesională, cursuri de scurtă durată, şcoli profesionale speciale şi licee, în cadrul cărora lucrătorii îşi însuşesc noţiuni etico-profesionale specifice activităţii de servire şi îşi formează deprinderile necesare aplicării regulilor de tehnica servirii consumatorilor. Concomitent, sunt organizate forme de perfecţionare continuă a pregătirii profesionale distincte, pe funcţii (chelner, bucătar, cofetar, şef unitate, lucrător gestionar, etc.). Acestea asigură creşterea nivelului de cunoştinţe şi deprinderi profesionale, menite să sporească rolul şi importanţa tehnicii servirii, în îndeplinirea caracterului economic şi social al activităţii de alimentaţie publică în ansamblul economiei naţionale.

1.2. Considerentele funcţionării unităţilor de alimentaţie publică.

Volumul, structura şi complexitatea operaţiunilor ce se desfăşoară pentru pregătirea, prezentarea şi servirea preparatelor şi băuturilor, precum şi crearea unor condiţii de intimizare şi recreere impun ca unităţile publice de alimentaţie să fie organizate şi amenajate în forme specifice şi optime, folosindu-se în acest scop mai multe încăperi, utilaje, instalaţii, mobilier, ustensile de lucru etc. corespunzătoare şi personal calificat. Numărul, dimensiunile, destinaţia şi felul încăperilor şi a dotărilor acestora de la o unitate la alta, în funcţie de profitul, volumul, structura şi caracteristicile operaţiunilor ce se efectuează. În general, sunt trei categorii de încăperi: pentru *servirea clienţilor*, cu *caracter productiv* şi *de păstrare*, cu *scop administrativ-gospodăresc şi social*.

Încăperile pentru servirea clienţilor, denumite salon, sală etc. constituie spaţiul cel mai important, deoarece aici are loc dialogul chelner-client, se desfăşoară operaţiunile de prezentare, servire şi respectiv consumare a preparatelor culinare şi a băuturilor, se asigură aplicarea regulilor de tehnică a servirii, se creează condiţii de destindere şi recreere. Volumul şi structura muncii chelnerilor în salon influenţează în mod direct activitatea ce se desfăşoară în restul încăperilor, respectiv de aprovizionare cu materii prime, de păstrare şi prelucrare a acestora, de realizare a preparatelor culinare prin procedee tehnologice adecvate, precum şi de determinarea a numărului şi structurii personalului.

O unitate poate avea una sau mai multe saloane, care pot fi diferenţiate prin amenajare şi dotare cu mobilier, destinaţie sau funcţionalitate.

Astfel, după destinaţie pot fi:

- saloane pentru servirea micului dejun,
- a dejunului sau cinelor pentru banchete,
- bodegă: cramă, terasă, grădină de vară, etc.

După modul de amenajare ţi dotare pot fi:
- salon clasic,
- rustic,
- de epocă.

După zone geografice:
- dobrogean,
- vrâncean,
- bănăţean,
- argeşean, etc.

Saloanele sunt astfel amplasate, încât să asigure un flux normal şi simplu al consumatorului, precum a asigura un flux rapid al personalului de servire, uşurând transportul obiectelor de servire, al preparatelor şi băuturilor.

Amenajarea saloanelor se face în aşa fel încât să creeze condiţii optime pentru servirea şi consumarea preparatelor şi băuturilor solicitate. În permanenţă trebuie să existe o ambianţă plăcută şi intimă, o atmosferă sobră, odihnitoare, relaxantă.

Pentru realizarea acestor cerinţe se impune la amenajarea unităţii, în funcţie de profilul acesteia, de structura şi volumul preparatelor şi al băuturilor servite precum şi de forma de servire, să se acorde o atenţie deosebită materialelor de construcţie întrebuinţate, dimendionării, dotării cu mobilier adecvat, iluminării, decorării, intimizării şi igienizării încăperilor respective.

Salonul constituind locul în care relaţiile dintre consumator şi personalul de servire se realizează în mod direct, organizarea muncii îmbracă forme şi conţinut specific şi diferenţiat, în funcţie de particularităţile fiecărei unităţi în parte şi de atribuţii lucrătorilor care participă la executarea operaţiunilor de servire a consumatorilor.

Un rol hotărâtor în organizarea locurilor de muncă într-un salon îl are modul judicios în care este stabilită formaţia de lucru. Numărul total de persoane folosite într-o unitate, încăperea sau loc de muncă colectiv constituie formaţia de lucru respectivă. Formaţiile de lucru pentru servirea consumatorilor se stabilesc diferenţiat, atât ca structură, cât şi ca număr, avându-se în vedere o serie de factori:

- **tipul unităţii şi formele de servire folosite**. În unităţile în care servirea se face de către chelner (restaurant clasic sau cu specific tradiţional, braserie, bar, bodegă, bufet, cofetărie, etc., numărul de lucrători este mai mare în comparaţie cu unităţile în care se practică autoservirea sau servirea rapidă (restaurant-cantină, bufet-expres, bodegă, patiserie, cofetărie, etc.), deoarece volumul şi complexitatea operaţiilor efectuate în procesul de servire sunt diferenţiate. În timp ce la unităţile în care servirea se face de către chelner, toate operaţiile privind tehnica servirii se efectuează de către lucrătorii angajaţi, în unităţile cu autoservire, o parte din aceste operaţii (aranjarea mesei, prelucrarea, aducerea şi servirea la masă a preparatelor şi băuturilor, debarasarea în parte a obiectelor de servire folosite, etc.) se efectuează şi de către clienţi,
- **numărul de locuri la mese** constituie un element de calcul aritmetic al numărului şi structurii personalului dintr-o formaţie de lucru. Pentru asigurarea servirii corespunzătoare în restaurante, unui chelner i se pot repartiza 16-24 de locuri la mese. Raportându-se numărul total de locuri la mese. Raportându-se

numărul total de locuri la mese dintr-un salon, la norma stabilită pentru un chelner se determină numărul de lucrători necesar servirii (pentru o tură).

De exemplu: într-o sală cu 480 de locuri la mese s-a stabilit ca norma unui chelner să fie de 20 de locuri. Numărul de chelneri necesar servirii în acest salon va fi de 24 (48:20=24).

În funcţie de numărul chelnerilor se stabileşte şi numărul de lucrători pentru îndeplinirea altor funcţii: ajutor de chelner, piccolo, şef de sală, etc.

- **distanţa din salon la secţiile de producţie** determină numărul de locuri la mese care pot fi atribuite unui chelner între limitele arătate mai sus. Unui chelner repartizat să servească la mesele din imediata apropiere a oficiului i se pot repartiza 24 de locuri la mese, în timp ce chelnerului, repartizat să servească la mesele cele mai îndepărtate de oficiu, nu i se poate repartiza decât un număr de maximum 18 locuri la mese, deoarece timpul şi eforturile fizice depuse sunt direct proporţionale cu distanţa dintre locurile de muncă şi secţiile unităţii,
- **componenţa meniurilor servite influenţează mărimea şi structura formaţiei de lucru dintr-un salon.** În cazul în care meniul este consistent şi variat, numărul de lucrători va fi mai mare faţă de cel folosit în unităţile în care meniul este mai redus. De asemenea, în unităţile în care se organizează mese comandate pentru diferite ocazii (aniversări, grupuri de turişti, revelioane etc.), formaţia de lucru va fi diferită după componenţa meniului ce va fi servit,
- **programul de funcţionare a unităţii influenţează în mod direct mărimea formaţiei de lucru.** La o unitate care funcţionează în două schimburi, numărul persoanelor poate ajunge la dublu faţă de o unitate care funcţionează numai 8 ore,
- **realizarea indicatorilor de eficienţă.** Aceştia trebuie să stea la bază calculul necesarului de lucrători pentru formaţia de lucru, asigurându-se astfel o creştere de la o etapă la alta a productivităţii muncii, a rentabilităţii unităţii respective.

În condiţiile în care activitatea din salon este diferenţiată în cadrul aceleiaşi zile, săptămâni, luni sau an, se impune ca formaţia de lucru să fie diferită, după cum gradul de solicitare este mai ridicat sau mai scăzut. Această variaţie a numărului de personal se realizează cu ajutorul graficului de lucru întocmit de şeful de sală, cu avizul şefului de unitate sau al patronului.

Prin *grafic de lucru* se înţelege reprezentarea grafică a numărului de personal care participă la realizarea sarcinilor dintr-o unitate pe funcţii, locuri de muncă, program de lucru, în anumite perioade de timp.

Există trei tipuri de grafice de lucru:

- permanente,
- sezoniere,
- ocazionale.

Graficul de lucru permanent se foloseşte în unităţile în care activitatea este relativ constantă.

Graficul de lucru sezonier se foloseşte în unităţile în care activitatea este diferenţiată de la o perioadă de timp la alta, din care cauză numărul de lucrători din cadrul formaţiei de lucru variază.

Graficul de lucru ocazional se întocmeşte în cazurile când într-o unitate se desfăşoară o activitate deosebită, într-o perioadă de lucru scurtă cum ar fi: organizarea unei recepţii, a unui banchet, sau se foloseşte în unităţile care funcţionează în zone turistice sau de agrement, unde numărul chelnerilor creşte în zilele de repaus sau sărbătorile legale.

Graficul de lucru cuprinde:

- denumirea unităţii,
- numele şi prenumele lucrătorilor,
- funcţiile; chelner, şef de sală, ajutor de chelner (piccolo, garcon) etc.,
- perioada de timp pentru care se întocmeşte,
- locurile de muncă,
- programul de lucru.

La completarea graficului de lucru se pot folosi litere, cifre, figuri geometrice colorate diferit (cercuri, pătrate, triunghiuri, romburi), sau figuri geometrice combinate cu litere şi cifre.

De exemplu, chelnerii (şi ajutoarele lor), care sunt repartizaţi să servească în raioane dimineaţa, sunt reprezentaţi în grafic cu un cerc în care se scrie numărul raionului, iar cei care servesc după-amiază, cu un triunghi. Lucrătorii care se îngrijesc de întreţinerea obiectelor de servire sunt reprezentaţi de un pătrat în care se înscrie litera „V”.

De asemenea, locurile de muncă din grafic pot fi reprezentate prin diferite desene simple ca: o maşină cu număr reprezentând servirea în raionul respectiv, o furculiţă şi un cuţit reprezentând întreţinerea şi distribuirea tacâmurilor, o farfurie, o frapieră, un pahar, etc.

La întocmirea graficului se va ţine seama de următoarele:

- lucrătorii care compun formaţia de lucru să fie repartizaţi într-o anumită perioadă de timp, prin rotaţie, la toate locurile de muncă prevăzute în grafic,
- la fiecare loc de muncă să fie repartizat un număr corespunzător de lucrători, potrivit sarcinilor ce le revin,
- să se asigure fiecărui lucrător zilele libere.

Graficul de lucru se aduce la cunoştinţa lucrătorilor interesaţi, cu două, trei zile înainte de intrarea în vigoare şi se afişează în oficiu, la loc vizibil, dar nu în apropierea locului de trecere în salon, evitându-se astfel blocarea circulaţiei de către cei care se informează. Graficul confecţionat pe carton sau pe hârtie mai groasă, liniatura şi reprezentarea grafică făcându-se corect şi cât mai estetic.

2. ROLUL ŞI PARTICULARITĂŢILE SERVIRII ÎM UNITĂŢILE PUBLICE DE ALIMENTAŢIE

Rolul şi particularităţile activităţii de producţie şi servire a unei game variate de preparate culinare şi băuturi, care se desfăşoară în unităţi publice, de alimentaţie în diferite sisteme şi forme, se amplifică sau se diminuează în strânsă concordanţă cu evoluţia cererii şi ofertei, cu nivelul opţiunilor populaţiei şi al posibilităţilor de satisfacere a acestora. La aceasta se adaugă, cu un grad de influenţă determinant, cuantumul valorilor turistice, al afluirii umane în propria ţară sau interţări.

Indiferent de condiţiile economice, formele de proprietate şi organizatorice de stat, privat, mixt (stat şi privat), societăţi comerciale pe acţiuni regii autonome, etc., activitatea de preparare şi servire a hranei se caracterizează prin următoarele particularităţi:

- creează noi valori, transformând materiile prime preparate culinare şi produse de cofetărie-patiserie, îngheţată, sucuri răcoritoare etc., care participă nemijlocit la hrana oamenilor,
- asigură continuarea procesului de producţie prin transformarea unor bunuri din sfera de producţie în sfera de consum, recuperându-se sub formă bănească cheltuielile de muncă materializate în producţia de preparat culinar,
- realizează relaţii economice cu alţi agenţi economici pentru procurarea de materii prime, utilaje, aparatură, ustensile de lucru, formarea şi perfecţionarea pregătirii profesionale a personalului, realizarea întregii baze tehnico-materiale. Concomitent dezvoltă relaţii şi cu oamenii, pentru a le cunoaşte nevoile de consum şi a le asigura servirea lor cu hrană necesară vieţii,
- contribuie la progresul societăţii prin creşterea de la o etapă la alta a productivităţii muncii, obţinută ca urmare a utilizării muncii mecanizate în procesul de producţie şi servire a preparatelor culinare şi alte mărfuri alimentare,
- stimulează obţinerea de economii de materii prime, materiale, energie şi forţă de muncă şi creează condiţii pentru reducerea costurilor, prin pregătirea hranei în comun, în cantităţi mai mari,
- oferă populaţiei posibilitatea de a servi hrana în mod organizat, cu preparate culinare realizate în bucătăriile sau laboratoarele de cofetărie-patiserie, în condiţii igienico-sanitare corespunzătoare,
- creează timp disponibil femeilor pentru a putea participa la viaţa politică, economică, culturală şi socială a ţării,
- asigură hrană diferenţiată în funcţie de vârstă, sex, efort fizic, gust sau stare a sănătăţii,
- educă oamenii în sensul însuşirii modului corect de alimentare prin conţinutul preparatelor şi al produselor oferite şi prin structura meniurilor recomandate pe categorii de populaţie, după vârstă, sex şi efort fizic,
- organizează diferite manifestări culturale (programe) susţinute de orchestre şi cântăreţi de muzică uşoară sau populară, momente coregrafice, audiţii muzicale şi creează condiţii de dans, contribuind la culturalizarea, educarea şi destinderea publicului consumator,
- în condiţiile în care ţara noastră este vizitată de numeroşi străini, gradul de servire practicat în unităţile de alimentaţie oglindeşte nivelul de trai, obiceiurile, tradiţiile şi civilizaţia poporului nostru.

Avându-se în vedere aceste particularităţi, se pot determina în mod ştiinţific factorii de influenţă care comensurează rolul pe care îl are, în viaţa economică şi socială, activitatea de pregătire şi oferire a hranei celor ce se adresează unităţilor de alimentaţie cu caracter public.

Studierea şi cunoşterea permanentă a opţiunilor populaţiei se realizează prin următoarele căi:

- observaţiile culese zilnic de către patroni, şefi de unităţi şi alţi lucrători în cadrul raporturilor cu clienţii în timpul servirii,

- sugestiile şi propunerile făcute de consumatori.
- articolele referitoare la activitatea respectivă, apărute în presa cotidiană sau în publicaţii periodice şi în cele de specialitate,
- expoziţiile cu vânzare de preparate culinare sau produse de cofetărie-patiserie, organizate periodic sau zilnic în unităţi, cu ocazia cărora se testează opinia consumatorilor asupra produselor expuse, ţinându-se evidenţa ritmului şi volumului desfacerii realizate, pe fiecare sortiment sau produs în parte,
- chestionarele oferite pentru a fi completate de către populaţie în care întrebările vor fi formulate cât mai clar, cât mai precis, solicitând un răspuns scurt, dar eficient, după completarea chestionarelor răspunsurile centralizate se analizează şi se trag concluziile respective,
- analiza realizărilor obţinute în diferite perioade de timp, precum şi a factorilor care le-au determinat, folosindu-se evidenţele statistice sau un sistem informaţional operativ special,
- marketingul, metodă modernă de prospectare a cererii de consum, în vederea stabilirii a ceea ce trebuie să se producă (cantitativ şi calitativ), cât trebuie să se producă şi la ce preţ se pot desface produsele, pentru a se asigura rentabilitatea acestora şi unităţilor de desfacere şi a satisface atât gusturile cât şi preferinţele populaţiei.

Studierea şi cunoaşterea permanentă a opiniei consumatorilor, a cererii de consum duc la măsuri tehnico-organizatorice, menite să înlăture greutăţile şi lipsurile constatate, în vederea îmbunătăţirii calităţii servirii consumatorilor.

Asigurarea aprovizionării cu materii prime necesare. Diversificarea preferinţelor şi a gusturilor în ceea ce priveşte consumarea preparatelor, a băuturilor şi a altor mărfuri alimentare poate fi satisfăcută numai în condiţiile în care unitatea respectivă este aprovizionată la timp cu materii prime şi mărfuri de bună calitate şi în cantităţi suficiente. Pentru realizarea acestui deziderat se impune cunoaşterea amănunţită a activităţii de producţie culinară, a surselor, a căilor şi a posibilităţilor de procurare şi transportare a materiilor prime şi a altor mărfuri agro-alimentare, a capacităţii de păstrare, depozitare, prelucrare şi desfacere a produselor. În acest fel. Se creează premisele unei aprovizionări corespunzătoare, necesare pregătirii şi punerea în vânzare a unei game variate de sortimente de preparate şi băuturi, pentru a satisface cele mai exigente gusturi ale consumatorilor.

Dotarea unităţii cu utilaje, mobilier şi obiecte de servire. Unităţile vor fi dotate cu utilaje, instalaţii, mobilier şi obiecte de servire, în mod diferit, în funcţie de natura activităţii, capacitatea de producţie, volumul desfacerii, de operaţiile de prelucrare. În unităţile în care se vor produce şi desface cantităţi mari de preparate, numărul şi capacitatea utilajelor vor fi mai mari, mobilierul (mesele, scaunele etc.) va asigura condiţii optime pentru: servirea şi consumarea preparatelor şi a băuturilor servite, numărul şi varietatea obiectelor de servire vor corespunde numărului maxim de clienţi, care pot fi serviţi, precum şi sortimentele de preparare şi băuturi oferite.

De exemplu, într-un restaurant, mesele vor avea blatul mai mare, scaunele vor fi comode, numărul de obiecte de servire va fi sporit, pe când într-un bar, mesele vor fi cu blatul de dimensiuni mai redus, scaunele mai mici, iar numărul obiectelor de servire poate fi mai restrâns.

Gradul de calificare a lucrătorilor. Pentru asigurarea unei bune serviri este necesar ca personalul de conducere, de răspundere şi de execuţie să fie calificat corespunzător fiecărui loc de muncă existent în unitate, capabil să prevadă şi să facă faţă oricărei sarcini sau situaţii ce pot apărea în timpul desfacerii activităţii de servire.

De aceea, tinerii selecţionaţi şi recrutaţi pentru această activitate se vor pregăti prin şcoli profesionale sau licee de profil, punându-se accent pe formarea deprinderilor şi însuşirea temeinică a cunoştinţelor generale şi de specialitate.

În funcţiunile de perfecţionare a pregătirii profesionale, în care vor fi cuprinşi toţi lucrătorii, pe meserii, se urmăreşte ca fiecare lucrător să-şi însuşească noi metode de muncă, care să conducă la sporirea eficienţei prin creşterea productivităţii muncii, reducerea cheltuielilor, economisirea energiei şi combustibilului, folosirea judicioasă a timpului normal de muncă etc.

3. REUŞITA ÎN AFACERI

Dacă înainte de anul 1989, numărul restaurantelor şi al unităţilor similare din ţara noastră era în jur de 35.000 unităţi, în prezent numărul acestora depăşeşte câteva sute de mii.

Situaţia se explică prin aceea că foarte mulţi români, entuziasmaţi de posibilităţile oferite de libertăţile din perioada următoare revoluţiei, în general şi spre cel de alimentaţie în special

În marile şi micile oraşe, în comune şi sate, pe arterele rutiere de mare circulaţie, au apărut sute de mii de unităţi din cele mai diverse tipuri: restaurante, baruri, cafenele, snackuri, unităţi fast-food, pizzerii, restaurante etnice, pensiuni de familie, popasuri, chioşcuri, tonete şi altele.

Entuziasmaţii au fost mulţumiţi la început de câştigurile realizate şi evident, peste media câştigurilor destul de reduse ale salariaţilor din acest sector. Marea majoritate a întreprinzătorilor, au utilizat forţă de muncă din familie, fără a avea calitatea de angajaţi şi în cele mai multe cazuri, fără o calificare de profil, corespunzătoare. Greutăţile începutului au fost evidente: echipamente în dotare insuficiente şi depăşite din punct de vedere tehnologic, ofertă de produse limitată, servicii sub aspect calitativ foarte modeste, inferioare preţurilor plătite de clienţi, acumulări pentru investiţii neânsemnate sau pierderi, ceea ce a făcut ca multe unităţi să nu fie profitabile.

Situaţia de mai sus nu poate fi generalizată. Din unităţile nou create, un număr de până la 20% au fost înfiinţate de profesionişti în domeniu, după modelul şi concepţia unităţilor cu profil similar din ţări ale lumii civilizate şi în primul rând din ţările Uniunii Europene. Am asistat cu admiraţie la deschiderea sau redeschiderea unor unităţi de prestigiu, cu specific românesc sau al altor ţări dintre care exemplificăm: Lido, Intercontinental, Casa Vernescu, McMonis, Minerva, Cazinou Victoria, McDonald, Mara din Sinaia, Pizza Hat, Coliba Haiducilor din Poiana Braşov, Boema din Sovata şi multe altele.

Întrebarea pe care o punem, „**cum reuşim în afaceri**?”, evident, nu o adresăm celor care au obţinut rezultate bune, profitabile, ci o adresăm celor care desfăşoară o activitate inferioară standardelor din unităţile cu profil similar din ţară şi străinătate. Explicaţiile insuccesului sunt multiple, îşi au originea în sărăcia acumulată de naţiune în perioada comunistă, în lipsă de informaţii, într-o formare profesională insuficientă, în lipsa

cunoştinţelor de management în domeniu. Nu este suficient să doreşti să creezi o activitate privată, e necesar să ai posibilităţi financiare, cunoştinţe şi competenţă pentru a iniţia şi dezvolta o activitate profitabilă.

Iată de ce, considerăm necesar, ca înainte de prezentarea unor probleme tehnice şi tehnologice privind activităţile din acest domeniu, deosebit de important al economiei româneşti, să supunem atenţiei, câteva aspecte privind definirea unor acţiuni coerente care să asigure crearea unor societăţi, respectiv unităţi de profil viabile. Am dori să sensibilizăm pe cei interesaţi, să le furnizăm câteva informaţii succinte, care să constituie puncte de plecare, pe baza cărora, crearea exploatarea şi gestionarea activităţii visate, să fie reuşită, cu cât mai puţine riscuri, cu o exploatare intensivă aducătoare de profit, o bună administrare creativă, pentru a asigura dezvoltarea şi rentabilizarea afacerii.

În mod normal, crearea oricărei afaceri, urmează un drum firesc impus de cerinţele pieţei, ale concurenţei şi anume:

- definirea produsului şi a pieţei,
- alegerea formei juridice,
- evaluarea rentabilităţii,
- asigurarea finanţării,
- îndeplinirea formalităţilor de înfiinţare şi funcţionare,
- gestionarea riguroasă a întregii activităţi.

Definirea produsului şi a pieţei.

Profesionistul care hotărăşte să facă o afacere, înainte de a lua această hotărâre, trebuie să se asigure de succesul acţiunii ce o va întreprinde, unde îşi va localiza afacerea, ce activităţi va desfăşura, ce preţuri va practica şi ce profit va realiza. Răspunsul la aceste întrebări îl va putea avea dacă, va face o analiză, un studiu de marketing.

Pentru a realiza acest studiu se va parcurge următoarele faze:

- cercetarea documentelor,
- evaluarea pieţei potenţiale,
- analiza concurenţei,
- testul de produs,
- alegerea amplasamentului.

În urma acestui studiu, se va şti dacă produsul pe care doreşte să-l realizeze, restaurantul, va răspunde în mod real cererii şi dorinţei clienţilor.

Alegerea formei juridice.

Legislaţia română în vigoare, prevede posibilitatea desfăşurării unor activităţi comerciale şi de prestări servicii prin:

- societatea în nume colectiv (SNC),
- societatea în comandită simplă,
- societatea în comandită pe acţiuni,
- societatea pe acţiuni (SA),
- societatea cu răspundere limitată (SRL).

Sunt cazuri în care legea prevede ca unele persoane, profesiunile libere, meseriaşii şi alte categorii de întreprinzători, să desfăşoare diferite activităţi în calitate de persoane fizice.

Alegerea formei juridice, este în ultimă instanţă, decizia celor care au dreptul să creeze astfel de societăţi, ea trebuie întotdeauna bine fundamentată şi bazată pe criterii generale şi personale ale fiecărui întreprinzător sau asociat.

Evaluarea rentabilităţii.

Activitatea unui restaurant trebuie privită ca o activitate independentă, identică ca a oricărei societăţi comerciale. Ca atare, restaurantul este o asociere de capital şi muncă.

Munca asigură rentabilitatea comercială numai cu aportul capitalului, al fondurilor proprii. Aceasta impune constituirea şi apărarea patrimoniului societăţii. Acest lucru implică un risc şi deci este necesar şi natural ca acest risc să fie măsurat. Evident, riscul aparţine patronului, dar trebuie considerată şi o pregătire a societăţii comerciale de a-şi asuma acelaşi risc, chiar dacă girarea societăţii este făcută în nume personal.

Patronul trebuie să-şi cunoască foarte bine patrimoniul şi să aibă în vedere că acesta se deteriorează, se uzează. El trebuie întreţinut, reânoit, dezvoltat şi modernizat. Toate acestea impun o finanţare, care va proveni total sau parţial din aporturile iniţiale, din profitul rezultat din exploatare şi din împrumuturi.

Iată de ce noul întreprinzător, înainte de demararea oricărei afaceri îşi va pune prioritar problema evaluării rentabilităţii care trebuie făcută pe baza unei metodologii specifice şi care să stabilească precis coordonatele reuşitei în afaceri. Ulterior, pe parcursul exploatării, se va face operativ, pe bază de bilanţ contabil evaluarea rentabilităţii.

Asigurarea finanţării.

Asigurarea mijloacelor necesare susţinerii activităţii unei societăţi comerciale se face prin capital propriu şi prin credite. Indiferent din sursa din care se asigură finanţarea.

Îndeplinirea formalităţilor de funcţionare.

După obţinerea sentinţei judecătoreşti definitive, prin care se autorizează funcţionarea societăţii comerciale, sunt necesare o serie de formalităţi şi autorizări, astfel:

- publicarea Sentinţei Judecătoreşti, în Monitorul Oficial,
- înscrierea societăţii în Registrul Comerţului,
- înscrierea societăţii la Direcţia de Finanţe-Preţuri judeţeană sau a municipiului Bucureşti,
- obţinerea codului fiscal de la Administraţia Financiară locală,
- depunerea declaraţiei pentru a deveni plătitor de TVA, dacă este cazul,
- comunicarea la administraţia financiară, a locului unde se vor efectua acte de comerţ altele decât cele înscrise în statutul societăţii,
- cunoaşterea şi asigurarea documentelor de evidenţă operativă şi contabilă, stabilite prin actele normative în vigoare,
- deschiderea contului bancar la banca aleasă,
- întocmirea şi înregistrarea contractelor de muncă pentru angajaţi şi colaboratori, la Camera de Muncă,
- întocmirea şi înregistrarea contractului de asigurări sociale pentru patron,
- îndeplinirea formalităţilor pentru obţinerea licenţei,
- comunicarea la Administraţia Financiară locală că este deţinător de firmă,

- îndeplinirea formalităţilor pentru obţinerea autorizaţiei sanitar-veterinare, a avizului de la pompieri, de la întreprinderile de furnizori a energiei electrice şi termice, salubritate şi altele,
- încheierea asigurărilor de bunuri.

Gestionarea riguroasă a întregii activităţi se realizează prin:
- definirea pragului de rentabilitate prin metoda costurilor variabile,
- analiza permanentă a costurilor materiale,
- creşterea cifrei de afaceri prin analiza vânzărilor şi stabilirea măsurilor ce urmează a se întreprinde,
- studii şi analize privind rezultatele activităţii (audit de marketing).

CAPITOLUL 2

2. RESURSELE UMANE

Sudii recente efectuate în ţările din Uniunea Europeană evidenţiază mecesitatea abordării complexe a problematicii resurselor umane, astfel încât:

- să cunoaştem tendinţele existente pe piaţa muncii,
- să pătrundem pentru a cucerii piaţa muncii prin oferte atractive, pe baza unor analize cantitative şi calitative,
- să cunoaştem mentalitatea forţei de muncă disponibile,
- să prezentăm cultura firmei celor ce urmează a fi angajaţi,
- să asigurăm salarii interesante şi atractive,
- să asigurăm o bună organizare a muncii,
- să gestionăm, mai bine timpul de lucru,
- să se asigure comunicaţii mai bune, spre exterior şi interior,
- managerul resurselor umane trebuie să fie cel puţin managerul anului 2000, care consideră, că inteligenţa vine din interior, că ea trebuie să germineze, să fie cultivată şi recoltată,
- adoptarea unui management participativ, care presupune un sistem coerent şi sistematic de punere în practică, în mod concret, a ideilor de dezvoltare şi gestionare a afacerilor.

Calitatea resurselor umane dintr-un restaurant determină direct succesul afacerii respective. Asigurarea resurselor umane nu trebuie făcută întâmplător ci pe baza unei strategii a fiecărei societăţi comerciale, prin care să se definească politicile de personal, formarea şi gestionarea potenţialului uman.

În continuare vom aborda numai câteva din aspectele practice imediate, legate de resursele umane.

2.1. Organigrama formaţiei de lucru şi complexe.

Principalele funcţii şi meserii pe care le întâlnim în restaurantele din ţara noastră şi din străinătate sunt următoarele:

- director restaurant,
- asistent director de restaurant,
- prin maître d"hotel,
- maître d"hotel de carre,
- şef de rang/chelner,
- somelier,
- barman,
- econom,
- ajutorii acestora.

Pe lângă aceste meserii, în restaurante există: bucătarul şef, bucătarul şef ajutor, bucătării specialişti/şefii de partidă, bucătarii, cofetarii-patiseri, bufetarii şi ajutorii acestora.

Principalele atribuţii ale unor funcţii şi meserii din sectorul de servire al restaurantelor, le prezentăm în continuare, în fişa postului.

FISA POSTULUI	Denumire: DIRECTOR RESTAURANT	Cod:

COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ	NR. PERSOANE/POST	Rolul:
Restaurantul……	1	Este responsabil de organizarea, conducerea şi buna funcţionare a restaurantului

FORMAREA PROFESIONALĂ	EXPERIENŢA PROFESIONALĂ
- absolvent de şcoală profesională+liceu de specialitate/obsolvent şcoala postliceală de profil - absolvent al unui curs de formare managerială de profil *brevet manager	- stagiu de cel puţin 8-10 ani în funcţii specifice activităţilor din diferite sectoare de activitate din restaurant

CAPACITATEA PROFESIONALĂ	CALITĂŢILE PERSONALE
Cunoştinţe foarte bune şi competenţă în domeniile**:** - tehnici de conducere, - tehnologie culinară şi catering, - tehnologia restaurantelor (serviciilor), - limbi străine (minim două), - tehnici de cunpărare şi vânzare, - marketing resurse umane, - cunoaşterea mărfurilor şi oenologie, - contabilitate şi gestiune.	- prezenţă plăcută şi comunicare bună, - capacitate de conducere, - spirit de observaţie, - rigoare, perseverenţă, - iniţiativă,spirit comercial, - creativitate, imaginaţie, - cordialitate, curtoazie, - responsabilitate, capacitate de autoanaliză.

Responsabilităţi (atribuţii, lucrări, sarcini):

- studiază piaţa şi defineşte produsul,
- analizează costurile şi stabileşte preţurile atât pe baza informaţiilor primite de la compartimente cât şi a propriilor analize,
- selecţionează furnizorii şi dirijează gestiunea depozitelor (magazinelor) în care se păstrează materiile prime, mărfurile şi materialele necesare,
- controlează calitatea serviciilor şi a preparatelor oferite, inclusiv rotaţia (diversificarea acestora),
- controlează şi deleagă competenţe privind starea de curăţenie, întreţinere şi modul în care se asigură funcţionarea echipamentelor tehnice din dotare,
- ia măsuri şi participă la comercializarea şi marketing-ul restaurantului,
- coordonează direct activităţile de producţie culinară, serviciul banchete, economatul, sectorul de preţuri şi contabilitate operativă.

- deleagă competenţe în sarcina Asistentului de director pentru activităţile din saloane, baruri, someliere şi serviciul steward. Efectuează control sistematic pentru buna desfăşurare a muncii în aceste sectoare,
- elaborează reguli minimale (standarde) privind efectuarea prestaţiilor în toate compartimentele restaurantului şi controlează respectarea acestora,
- se încadrează în bugetul aprobat,
- efectuează analize şi elaborează rapoarte asupra activităţiilor din subordine, transmite informaţii pe linie ierarhică şi defineşte politica restaurantului,
- ia măsuri pentru respectarea legislaţiei comerciale sanitare de protecţie a muncii şi PSI.

Poziţia în organigramă-relaţii:
- este subordonat directorului general, are în subordine: asistentul director, şef bucătar, administrator şi prin delegaţie întregul personal din subordine,
- cu celelalte compartimente de muncă,
- cu directorul de hotel, de agenţie de turism, al bazei de agrement şi inginerul şef,
- reprezintă restaurantul în relaţiile cu clienţii, furnizorii şi organele de inspecţie şi control.

PERSPECTIVA PROFESIONALĂ	**CONDIŢIILE DE MUNCĂ**	**LIMITE DECIZIONALE**
- director comercial, de hotel, de SC restaurante (lanţ) şi similare.	- se detailează prin contractul colectiv şi individual de muncă.	- execuţia bugetului aprobat, realizarea politicii comerciale aprobate, - formaţiile de personal/practica elevilor.

FISA POSTULUI	**Denumire:** **MAÎTRE D"HOTEL** **ŞEF DE SALĂ**	**Cod:**

COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ	**NR. PERSOANE/POST**	**Rolul:**
Saloanele restaurantului	1	Este responsabil de organizarea, conducerea şi buna funcţionare a restaurantului.

FORMAREA PROFESIONALĂ	**EXPERIENŢA PROFESIONALĂ**
- calificare în meseria de bază prin şcoală profesională, curs calificare, liceu de profil, - absolvent a cel puţin 2-3 cursuri de perfecţionare, - absolvent curs specializare pentru funcţia şef de sală.	- stagiu de cel puţin 6-8 ani în sectorul de servire (chelner, barman, aj. chelner etc.).

CAPACITATEA PROFESIONALĂ	CALITĂŢILE PERSONALE
- cunoştinţe foarte bune privind tehnicile de servire din restaurant, - cunoscător de limbi străine (cel puţin două), - cunoscător al preparatelor culinare, al tehnicilor de catering, - cunoştinţe de oenologie (somelărie), - bun organizator al resurselor umane - stăpâneşte tehnicile de cumpărare şi vânzare pentru restaurant, - cunoaşte mediul în care îşi desfăşoară activitatea, - cultură generală solidă.	- aspect fizic vestimentar plăcut, - capacitate de conducere şi rigoare, - spirit de observaţie, - politeţe desăvârşită, curtoazie - iniţiativă, spirit comercial, - înclinaţie pentru lucrul cu clienţii, - responsabilitate în munca prestată, - disponibilitate pentru control şi autoanaliză.

Responsabilităţi (atribuţii, lucrări, sarcini):

- organizează seviciile în saloane şi dirijează munca colaboratorilor săi,
- controlează preluarea şi distribuirea preparatelor şi serviciilor în saloane,
- fixează turele de lucru pentru colaboratorii săi. Controlează mise-en-place-ul şi curăţenia meselor şi saloanelor,
- prezintă meniurile şi ia comanda de la client. Asigură vânzarea produselor şi preparatelor,
- interpretează dorinţele şi aşteptările clienţilor, îi sfătuieşte în alegerea lor,
- primeşte şi rezolvă sesizările,
- asigură legătura între saloane, clienţi şi administraţie,
- aranjează şi gospodăreşte stocurile de inventar, materiale şi produse,
- controlează şi informează conducerea despre starea activităţilor (serviciilor) din saloane,
- controlează şi asigură aplicarea normelor de protecţie şi igienă,
- planifică şi dirijează activităţile din cursul acţiunilor importante ce se desfăşoară în restaurant,
- participă cu conducerea la analiza costului produselor. Participă la elaborarea meniurilor (listelor),
- participă la alegerea furnizorilor şi la păstrarea materiilor prime, preparatelor şi materialelor,
- organizează şi îndrumă practica elevilor din saloanele restaurant,
- execută şi alte sarcini pe care le primeşte pe linie ierarhică.

Poziţia în organigramă-relaţii:

- este subordonat şefului de restaurant, are în subordine întregul personal din sectoarele de servire,
- cu celelalte sectoare (secţii) din cadrul restaurantului,
- cu şeful bucătar, barmanul şef, şef recepţie hotel, econom etc.
- în baza delegărilor primite, reprezintă restaurantul în relaţiile cu clienţii, organele de inspecţie şi control, mass-media etc.

LIMITELE DECIZIONALE	CONDIŢIILE DE MUNCĂ	PERSPECTIVA PROFESIONALĂ
- ia măsuri pentru întărirea disciplinei personalului subordonat - menţine stilul şi eficacitatea servirii	- sunt menţionate în contractul colectiv şi individual de muncă	- director (şef) restaurant, director restaurante, hotel şi societate comercială (lanţ) de profil

FISA POSTULUI	Denumire: ŞEF BUCĂTAR	Cod:

COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ	NR. PERSOANE/POST	Rolul:
Bucătăria restaurantului	1	

FORMAREA PROFESIONALĂ	EXPERIENŢA PROFESIONALĂ
- absolvent de şcoală profesională/calificare bucătar, - absolvent liceu, - absolvent curs formare “bucătar şef”.	- 6-8 ani în funcţii specifice activităţilor din bucătărie: bucătar, şef partidă (specialist), şef bucătar.

CAPACITATEA PROFESIONALĂ	CALITĂŢILE PERSONALE
Cunoştinţe profesionale foarte bune privind: - tehnologia culinară-gastronomie, - tehnologie culinară-produse cofetărie-patiserie, - tehnici de conducere a personalului, - comunicarea bună, interioară şi exterioară, - norme şi reguli de igienă, - norme şi tehnici de păstrare a alimentelor şi produselor culinare, - gestiunea restaurantelor, analiza costurilor, - norme de protecţia muncii şi PSI.	- capacitate de lucru în echipă, - capacitate de a dirija (conduce), - simţ artistic, - gust şi miros-bune, - grijă pentru igienă, - simţ al ordinii şi disciplinei, - responsabilitate pentru munca prestată.

Responsabilităţi (atribuţii, lucrări, sarcini):

- planifică şi organizează munca în bucătărie (echipe, sarcini individuale etc.),
- organizează activităţile de producţie culinară,
- propune reţete şi urmăreşte realizarea lor,
- supraveghează şi controlează toate lucrările din bucătărie,
- controlează şi răspunde de calitatea materiilor prime şi a produselor finite,
- controlează şi asigură starea de igienă corespunzătoare a locului de muncă, a personalului, a produselor alimentare şi preparatelor,

- întocmeşte comenzile de aprovizionare pentru oferirea tuturor sortimentelor din listele sau meniurile pentru mese comandate,
- asigură păstrarea în condiţii optime de igienă, temperatură şi vecinătate a mărfurilor, materiilor prime şi produselor finite,
- asigură gestionarea patrimoniului încredinţat (inventar, materii prime, produse finite),
- răspunde de aplicarea normelor de protecţie a consumatorilor, de igienă, de protecţie a muncii şi PSI.

Poziţia în organigramă-relaţii:
- ierarhice: este subordonat directorului de restaurant, are în subordine: ajutorul de şef bucătar, şeful laboratorului cofetărie, şeful laboratorului carmangerie şi prin delegare întregul personal din sectorul de producţie culinară,
- funcţionale: cu celelalte compartimente de muncă,
- colaborare: nivel ierarhic egal-maître d"hotel coordonator şi barman şef,
- de reprezentare-în limita delegării date de directorul restaurantului.

LIMITELE DECIZIONALE	**CONDIŢIILE DE MUNCĂ**	**PERSPECTIVA PROFESIONALĂ**
- organizează formaţii de lucru, - gestionarea inventarului a materiilor prime şi produselor finite, - asigurarea calităţii produselor realizate.	- se detaliază prin contractul colectiv şi individual de muncă.	- director şi director adjunct restaurant, - specialist, şef serviciu, - director în SC de profil.

FISA POSTULUI	**Denumire:** **BARMAN**	**Cod:**

COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ	**NR. PERSOANE/POST**	**Rolul:**
Barmanul	1	Este responsabil de organizare şi efectuarea serviciilor în barul în care lucrează.

FORMAREA PROFESIONALĂ	**EXPERIENŢA PROFESIONALĂ**
- calificarea în meseria de bază prin şcoala profesională, curs calificat, liceu de profil, - curs specializare barman, - absolvent a cel puţin 1-2 cursuri de perfecţionare.	- stagiu de cel puţin 5 ani în funcţii din sectorul de servire (barman, chelner) ajutor.

CAPACITATEA PROFESIONALĂ	CALITĂŢILE PERSONALE
- cunoştinţe foarte bune în tehnicile de servire din bar, - cunoscător a cel puţin 2 limbi străine, - cunoştinţe foarte bune în tehnicile de preparare a amestecurilor care se realizează în bar, - cunoştinţe de oenologie (somelărie), - cunoştinţe temeinice de legislaţie profesională, - bun organizator al locului de muncă, inclusive al spaţiilor de depozitare, - cultură generală solidă.	- aspect fizic şi vestimentar plăcut, - rezistenţă fizică, memorie bună şi tact professional, - capacitatea de conducere - politeţe, curtoazie, spirit de oservaţie, spirit comercial - înclinaţie pentru lucrul cu clienţii, - asumarea responsabilităţilor pentru munca prestată,

Responsabilităţi (atribuţii, lucrări, sarcini):

- asigură necesarul de băuturi şi alte mărfuri specifice şi răspunde de păstrarea şi gestionarea lor,
- răspunde de exigenţa în bar a inventarului în bună stare,
- asigură existenţa listei de bar cu indicarea preţului,
- primeşte clienţii şi le recomandă băuturile potrivite,
- pregăteşte băuturile în amestec,
- răspunde de calitatea produselor executate şi puse în vânzare, precum şi de serviciile prestate în barul pe care-l conduce,
- coordonează activitatea lucrătorilor din subordine şi supraveghează efectuarea serviciilor,
- răspunde material pentru orice pagubă provocată în urma punerii în consum, livrare sau recepţionare de produse cu deficienţe de calitate,
- răspunde de respectarea cu stricteţe a normelor de producţie a muncii, igienico-sanitare la locul de muncă, inclusive în spaţiile anexă (depozite),
- în relaţiile cu clienţii trebuie să aibă o comportare politicoasă, amabilă, o ţinută impecabilă din punct de vedre al igienei coorporale şi vestimentaţiei.

Poziţia în organigramă-relaţii:

- este subordonat directorului de restaurant, are în subordine ajutorii de barmani,
- cu celelalte sectoare-secţii din cadrul restaurantului,
- cu maître d"hotel, econom,
- în limita competenţelor delegate.

LIMITELE DECIZIONALE	CONDIŢIILE DE MUNCĂ	PERSPECTIVA PROFESIONALĂ
- refuză primirea sau punerea în consum a mărfurilor sau preparatelor necorespunzătoare calitativ.	Sunt menţionate în contractul colectiv şi individual de muncă.	Maître d"hotel, director restaurant.

FISA POSTULUI	Denumire: SOMELIER	Cod:

COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ	NR. PERSOANE/POST	Rolul:
Restaurantul….	1	Este responsabil de buna funcţionare a sectorului de băuturi al restaurantului (păstrare şi servire).

FORMAREA PROFESIONALĂ	EXPERIENŢA PROFESIONALĂ
- calificarea în meseria de chelner, - curs specializare somelier, - absolvent a 1-2 cursuri de perfecţionare.	- stagiu de cel puţin 5 ani în funcţii din sectorul de servire (barman, chelner) .

CAPACITATEA PROFESIONALĂ	CALITĂŢILE PERSONALE
- cunoştinţe foarte bune în tehnicile de servire din bar, - cunoaşterea tehnicilor de vânzare, - cunoaşterea temeinică de oenologie - cunoaşterea zonelor geografice viticole, - cunoştinţe de gatronomie, - cunoscător a cel puţin 2 limbi străine - bun degustător, - cultură generală solidă, - cunoştinţe temeinice privind gestionarea stocurilor de băuturi.	- aspect fizic şi vestimentar plăcut, - iniţiativă şi spirit comercial - simţ dezvoltat al gustului şi mirosului, - politeţe, curtoazie, comunicativ, - sobrietate, - robusteţe fizică, - responsabilitate pentru munca prestată, - spirit de echipă, - capacitate de conducere.

Responsabilităţi (atribuţii, lucrări, sarcini):

- stabilitate necesară de sortimente de băuturi potrivit listei,
- sfătuieşte economul ca la cumpărarea vinurilor să aibă în vedere sortimentul, anul recoltei şi podgoria de provenienţă,
- poate asigura păstrarea şi gestionarea vinurilor în condiţii de menţinere a calităţii acestora,
- prezintă, recomandă şi serveşte clienţilor băuturile care se asociază cu componentele meniului,
- participă la elaborarea bugetului pentru secţia bar (pivniţă),
- popularizează prin oferta făcută anumite sortimente de vinuri.

În situaţia în care restaurantul are pivniţă de vinuri, somelierul organizează pivniţa pentru a asigura vinului condiţii optime de păstrare a calităţii. De asemenea, supraveghează evoluţia vinului, face îmbuteliere, dacă este cazul, ţine evidenţa la zi a stocului de băuturi pe sortimente, ani de recoltă, etc.

Poziţia în organigramă-relaţii:

- este subordonat: prim maître d"hotel, director de restaurant, are în subordine: ajutor somelier,
- cu celelalte secţii din cadrul restaurantului,
- cu maître d"hotel de carre, barman, şef bucătar, econom,
- în limita componenţelor delegate.

LIMITELE DECIZIONALE	**CONDIŢIILE DE MUNCĂ**	**PERSPECTIVA PROFESIONALĂ**
- refuză punerea în consum a băuturilor necorespunzătoare calitativ, - decide asupra condiţiilor optime de păstrare a vinurilor.	Sunt menţionate în contractul colectiv şi individual de muncă.	- şef de sector, - maître somelier, asistent, - director restaurant,

FISA POSTULUI	**Denumire: GHELNER/ŞEF DE RANG**	**Cod:**

COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ	**NR. PERSOANE/POST**	**Rolul:**
Restaurant/salon	1	- aranjează şi întreţine salonul restaurantlui, - efectuează serviciile.

FORMAREA PROFESIONALĂ	**EXPERIENŢA PROFESIONALĂ**
- calificare în meseria de bază prin şcoală profesională, liceu de profil sau curs de calificare.	- 1-2 ani în funcţie de ajutor, ucenic etc.

CAPACITATEA PROFESIONALĂ	**CALITĂŢILE PERSONALE**
- cunoscător a cel puţin 2 limbi străine, - să cunoască tehnicile de vânzare, de atragere a clientelei, - să aibe cunoştinţe şi deprinderi corecte privind aranjarea meselor şi efectuarea serviciilor, - să aibă o bună cultură generală, - să posede cunoştinţe temeinice în domeniul servirii, al gastronomiei, oenologie, tehnici de alcătuire a meniurilor, igienă şi protecţie etc.	- prezenţa fizică plăcută, eleganţă, supleţe, - sănătate bună, robusteţe, - îndemânare şi dexteritate, - simţul văzului şi auzului bine dezvoltat, - sobrietate, prestanţă, - responsabilitate pentru munca prestată, - modest, cinstit, corect, politicos, amabil, demn, - spirit de echipă, - imaginaţie şi ingeniozitate, - memorie şi memorie vizuală dezvoltate.

Responsabilităţi (atribuţii, lucrări, sarcini):
- să se prezinte la program, la ora prevăzută în grafic,
- să participle la efctuarea mise-en-place-ului,
- să cunoască conţinutul listelor de preparate şi băuturi,
- să aibă o ţinută fizică şi vestimentară curată, bine îngrijită şi ustensilele de lucru complete,
- să sfătuiască clientul şi să-l ajute în alegerea dorită,
- să participle la careul personalului,
- să efectueze servirea clienţilor cu respectarea regulilor şi tehnicilor cunoscute,
- să întocmească sau să verifice corecta întocmire a notelor de plată,
- să respecte regulile igienico-sanitare,
- să asigure în permanenţă inventarul în raionul său şi să păstreze permanent ordinea şi curăţenia pe locul său de muncă,
- să resolve sau să ceară sprijin pe linie ierarhică pentru soluţionarea oricărei nemulţumiri din partea clienţilor.

Poziţia în organigramă-relaţii:
- este subordonat: maître d"hotel, are în subordine ajutori şi debarasatori,
- cu lucrătorii din celelalte secţii ale restaurantului,
- cu ceilalţi componenţi din brigadă.

LIMITELE DECIZIONALE	**CONDIŢIILE DE MUNCĂ**	**PERSPECTIVA PROFESIONALĂ**
- refuză servirea preparatelor şi băuturilor care nu corespund cu comanda (calitativ şi cantitativ)	Sunt menţionate în contractul colectiv şi individual de muncă	- barman, holelier, maître d"hotel, asistent director - director restaurant

FISA POSTULUI	**Denumire:** **LUCRĂTOR FAST-FOOD**	**Cod:**

COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ	**NR. PERSOANE/POST**	**Rolul:**
Restaurante fast-food	1	- lucrător polivalent, prin rotaţie îndeplineşte succesiv lucrări în bucătărie, la linie şi în salon

FORMAREA PROFESIONALĂ	**EXPERIENŢA PROFESIONALĂ**
- absolvent gimnaziu sau liceu, - calificare chelner, bucătar sau curs de formare în întreprindere/societate.	- un an în activităţi operative din domeniu, constituie un avantaj.

CAPACITATEA PROFESIONALĂ	CALITĂŢILE PERSONALE
- să cunoască tehnicile de producţie ale sortimentelor oferite la vânzare, - să cunoască tehnica de servire la linie a produselor oferite clienţilor, - să aibă cunoştinţe temeinice privind normele de igienă, protecţia muncii şi PSI, - să aibă deprinderi şi comportament corespunzător pentru a efectua servicii corecte.	- prezenţa fizică plăcută, - îndemânare şi dexteritate, - responsabilitate pentru munca prestată, - spirit de echipă, - politeţe, amabilitate şi cinste, evidente, - memorie bună şi uşurinţă în efectuarea calculelor matematice, - simţul ordinei şi al curăţeniei dezvoltat.

Responsabilităţi (atribuţii, lucrări, sarcini):
Polivalente, execută după caz lucrări:
- finisează sau ansamblează preparatele respectând regulile tehnologice de fierbere,
- respectă regulile igienico-sanitare prescrise,
- asigură şi supraveghează păstrarea preparatelor conform normelor stabilite,
- păstrează permanent ordine şi curăţenie la locul de muncă,
- ia comanda de la clienţi şi o transmite spre executare,
- pregăteşte tăvile pentru servirea comenzii,
- preia comenzile executate şi le montează pe tăvă,
- efectuează încasarea pentru comenzile servite,
- debarasează mesele,
- asigură ingredientele necesare pe mese,
- curăţă şi întreţine pardoseala,
- curăţă şi întreţine grupurile sanitare,
- goleşte coşurile pentru resturi (pubelele).

Indiferent de locul unde este repartizat, lucrătorul poate executa şi alte sarcini primate pe linie ierarhică.

Poziţia în organigramă-relaţii:
- este subordonat: girantului/gestionarului/directorului, poate avea în subordine, lucrători în formare,
- cu ceilalţi lucrători din formaţie (brigadă).

LIMITELE DECIZIONALE	CONDIŢIILE DE MUNCĂ	PERSPECTIVA PROFESIONALĂ
- refuză vânzarea produselor care nu corespund normelor interne şi prezentare.	Sunt menţionate în contractul colectiv şi individual de muncă.	- şef de linie/secţie, girant, gestionar, adjunct de girant, gestionar, director fast-food.

FISA POSTULUI	Denumire: ECONOM (magaziner, itendent)	Cod:

COMPARTIMENTUL DE MUNCĂ	NR. PERSOANE/POST	Rolul:
Restaurantul…..	1	- este responsabil de aprovizionarea restaurantului şi gestionarea mărfurilor întrate în unitate

FORMAREA PROFESIONALĂ	EXPERIENŢA PROFESIONALĂ
- studii medii (liceu), - absolvent a cel puţin 1 curs de perfecţionare în specialitate.	- minim 6 ani în funcţii specifice de aprovizionare, preţuri, contabilitate.

CAPACITATEA PROFESIONALĂ	CALITĂŢILE PERSONALE
- să cunoască tehnicile de evidenţă operativă, - cunoaşterea mărfurilor, - cunoaşterea pieţei potenţiale (noţiuni de marketing), - cunoştinţe de tehnologie culinară şi oenologie, - experienţă pentru stabilirea necesarului de mărfuri şi negociere pentru cumpărări, - cunoaşterea metodologiei de calculare a preţurilor, - competenţă în alegerea calitativă a mărfurilor, - cunoştinţe de legislaţie comercială - cunoaşterea regulilor igienico-sanitară şi de păstrare a mărfurilor.	- iniţiativă şi spirit comercial, - capacitate de conducere şi vigoare - spirit de observaţie, - uşurinţă în calculul şi operativitate în întocmirea documentelor primare şi a situaţiilor statistice, - capacitatea de recepţionare a mărfurilor, - responsabilitate în munca prestată, - disponibilitate pentru control şi analitză.

Responsabilităţi (atribuţii, lucrări, sarcini):

- stabilirea necesarului de mărfuri şi materiale,
- identifică sursele de aprovizionare şi prezintă conducerii furnizorii pentru selecţie,
- efectuează aprovizionarea cu mărfuri de calitate, întocmeşte documentele primare necesare,
- asigură transportul, depozitarea şi păstrarea mărfurilor în condiţiile igienico-sanitare corespunzătoare normelor,
- gestionează mărfurile şi distribuirea acestora secţiilor de producţie potrivit necesarului,
- analizează consumurile pe produse şi secţii, întocmeşte situaţiile statistice cerute, efectuează lucrările de evidenţă operativă, calculul de preţ de cost,
- răspunde material pentru orice pagubă provocată ca urmare a nerespectării sarcinilor de serviciu.

Poziţia în organigramă-relaţii:

- ierarhic: este subordonat directorului de restaurant, are în subordine personalul operativ pentru aprovizionare,
- funcţionale: cu celelalte secţii din cadrul restaurantului în legătură cu livrarea mărfurilor,
- colaborare: în baza delegaţiei primite, restaurantul în relaţiile cu furnizorii.

LIMITELE DECIZIONALE	**CONDIŢIILE DE MUNCĂ**	**PERSPECTIVA PROFESIONALĂ**
- refuză la cumpărarea mărfurilor necorespunzătoare calitativ.	Sunt menţionate în contractul colectiv şi individual de muncă.	- controlor aprovizionare, şef depozit, şef serviciu.

Organigrame posibile.

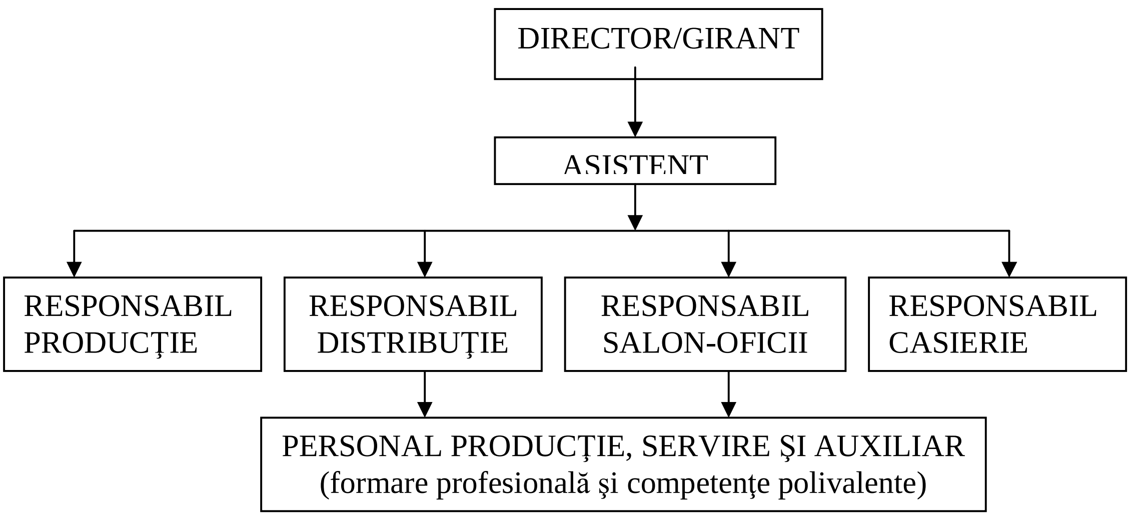
Organigrama este reprezentată grafic a structurii interne a unui restaurant, cu denumirea şi poziţia fiecărei funcţii. Organigrama permite vizualizarea legăturilor ierarhice şi funcţionale a fiecărui post. Legăturilor ierarhice sunt legături între şefi şi subordonaţi, ele asigură circulaţia dispoziţiilor şi a deciziilor. Legăturile funcţionale sunt legăturile stabilite între servicii, secţii, gestiuni etc., determinate de raţiuni tehnice sau operaţionale, ele asigură colaborarea, sfaturi şi alte informaţii utile.

În restaurante structura organizatorică poate fi stabilită corespunzător modului de organizare a activităţii şi sarcinilor ce revin fiecărui sector.

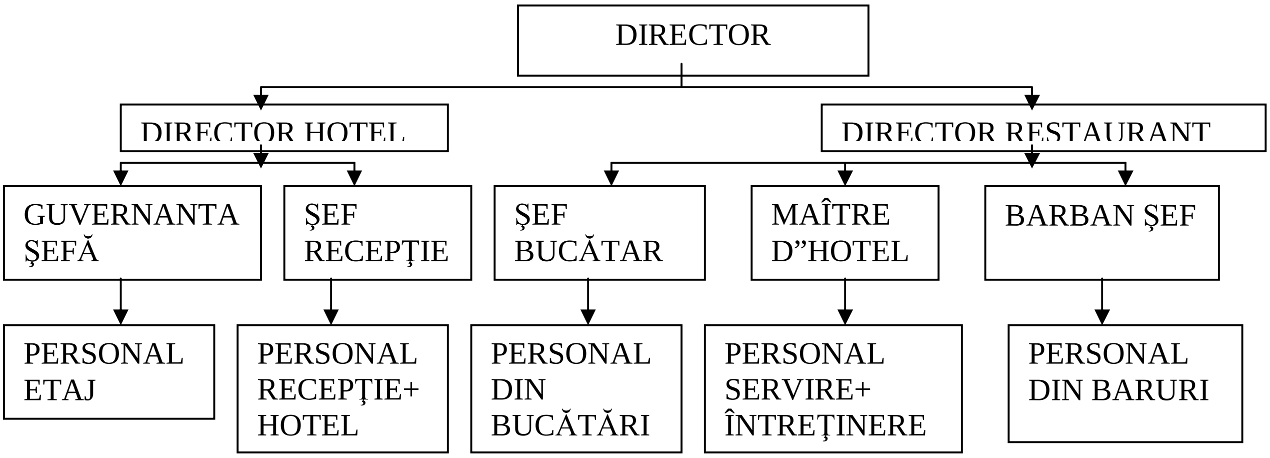
În practică nu se întâlnesc organigrame cadru valabile pentru toate tipurile de unităţi, acestea se construiesc (se elaborează) în funcţie de mărimea fiecărui restaurant şi de celelalte elemente care le particularizează.

Prezentăm în continuare, sugestii de organigrame pentru diferite tipuri de restaurante din ţară şi străinătate.

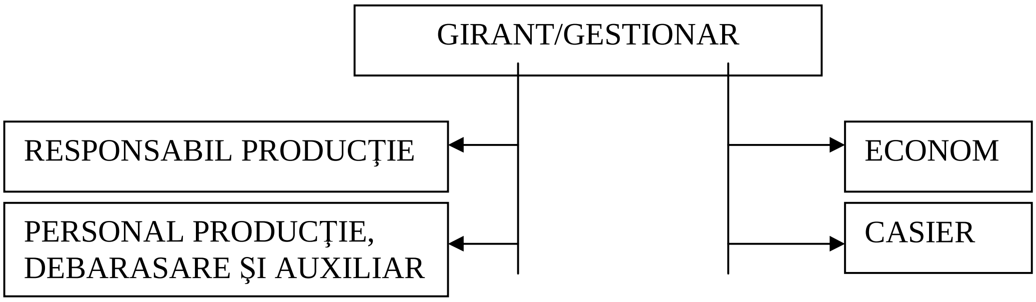
Restaurant – tip „Cafetăria”



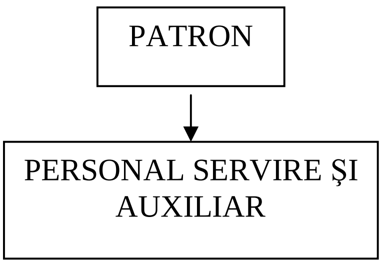
Hotel – restaurant
capacitate 100 camere



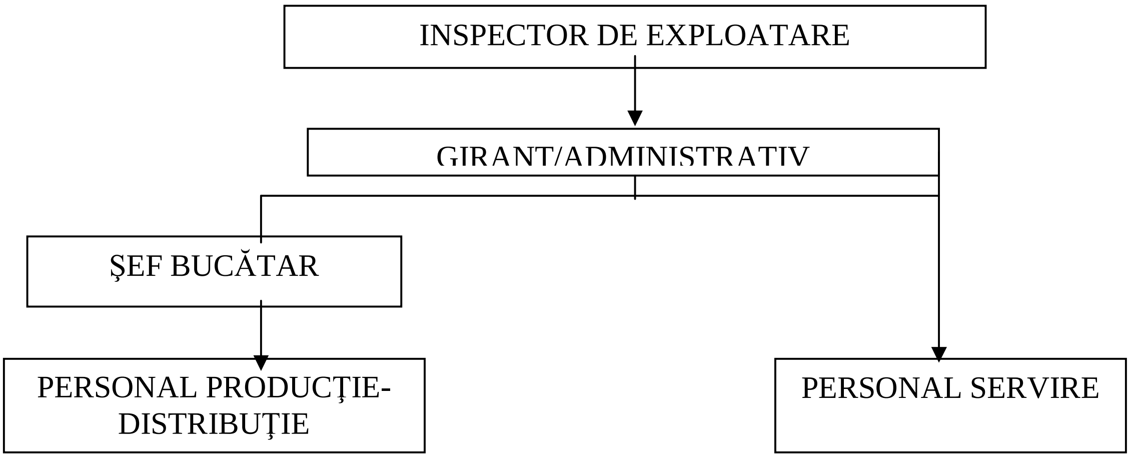
Restaurant autoservire (self-service)



Restaurant familial



Unităţi colective, cu vocaţie socială



2.2. Calităţile şi aptitudinile profesionale necesare personalului din restaurante şi moteluri.

Servirea clienţilor presupune exigenţe, cărora trebuie să le facă faţă cei ce îşi aleg o meserie din acest sector. Beneficiarii de servicii trebuie să găsească în restaurante amabilitate, ambianţă plăcută, discreţie, o atmosferă de destindere şi reconfortare, evident pe fondul unei solicitudini şi promptitudini desăvârşite din partea personalului. Pentru aceasta, organizarea muncii personalului de servire constituie factorul esenţial în prestarea unor servicii de calitate. Stabilirea corectă a numărului de personal, a structurii acestuia, precum şi cunoaşterea sarcinilor ce le are de îndeplinit fiecare, reprezintă condiţii hotărâtoare pentru bunul mers al activităţii de servire.

De altfel, pentru a putea îndeplini funcţiile specifice serviciilor, lucrătorilor care îşi desfăşoară activitatea în acest sector, trebuie să corespundă, ca pregătire, cerinţelor postului şi să posede o serie de calităţi necesare bunei desfăşurări a activităţii. De aceste criterii, trebuie să se ţină seama, încă de la recrutarea tinerilor pentru calificare în meseriile specifice sectorului cât şi pentru promovarea în funcţii operative.

Astfel, pentru însuşirea şi practicarea meseriilor specifice sunt nesecare o serie de aptitudini fizice şi fiziologice, generale şi speciale.

Se are în vedere, că în timpul activităţii profesionale, membrele superioare cât şi cele inferioare, sunt supuse unei solicitări continue, ceea ce necesită o bună stare de sănătate şi de funcţionare a acestora. Îndemânarea şi dexteritatea specifice profesiei, se pot dobândi numai dacă există o capacitate de coordonare manuală corespunzătoare. Cei ce au simţul văzului normal dezvoltat, vor putea aprecia formele, dimensiunile, distanţele, vor recunoaşte obiectele şi clienţii. Un auz normal facilitează înţelegerea consumatorilor, perceperea zgomotelor şi semnelor acustice etc.

De asemenea, gustul şi mirosul au un rol deosebit de important, după caz uşurând examinarea organoleptică a preparatelor, băuturilor şi produselor oferite spre consum clienţilor. După cum se ştie, întotdeauna acestea trebuie să fie de o calitate neândoielnică, să corespundă prescripţiilor din reţetele de fabricaţie, standardelor, normelor interne, etc.

Simţul estetic, dragostea sau înclinaţia pentru frumos sunt evident alte calităţi ale lucrătorului din turism care îşi desfăşoară activitatea în restaurante. Intimizarea unităţilor,

crearea unei ambianţe plăcute, reconfortante solicită din partea personalului imaginaţie în decorarea interioarelor, fantezie în aranjarea florilor, adoptarea unor soluţii rafinate, moderne care să asigure condiţii de confort optime.

Fizionomia lucrătorilor care efectuează diferite servicii să fie plăcută, atrăgătoare, ţinuta corporală normală (picioare şi spate drep, dantură îngrijită, mersul regulat), fără defecte fizice. Întreaga ţinută trebuie să exprime eleganţă, supleţe, sobrietate, prestanţă, seriozitate şi demnitate.

Ţinuta fizică, trebuie să fie întreagă, cu o ţinută vestimentară corectă, îmbrăcăminte impecabilă, de calitate, bine croită, curată, fără pete şi bine călcată. Atenţia cuvenită se va da şi încălţămintei care va fi decentă, comodă, uşoară şi bine lustruită.

Aptitudinile intelectuale, cunoştinţele, deprinderile trebuie să se situeze la un nivel corespunzător cerinţelor fiecărei funcţii. Se impune a avea un nivel suficient de cunoştinţe de cultură generală pentru a fi capabil să susţină cu turiştii-clienţi conversaţii pe diferite teme: istorie, geografie, literatură, artă, sport, etc. Trebuie de asemenea să cunoască una sau două limbi de circulaţie internaţională corespunzătoare structurii turiştilor majoritari din unităţile respective.

Obligatorii sunt şi cunoştinţele matematice, mai ales uşurinţa în efectuarea calculelor aritmetice, pentru a asigura corecta întocmire a documentelor de evidenţă operativă specifice fiecărui loc de muncă, cât şi pentru efectuarea încasărilor.

Simţul ordinii şi al curăţeniei condiţionează realizarea unor servicii de calitate, în condiţii de igienă, care sporesc încrederea consumatorilor pentru serviciile prestate, să fie conştiincios în muncă, pentru a efectua servicii de înaltă ţinută profesională, să respecte regulile de servire, să aibă atenţie distributivă, pentru a realiza servicii promte şi la solicitarea clienţilor, să fie înzestrat cu o memorie bună, pentru a reţine comenzile şi numele clienţilor, să fie dotat cu memorie vizuală pentru a recunoşte clienţii şi locurile, să manifeste interes profesional, disciplină şi punctualitate, pasiunea pentru meserie asigură, fără îndoială un randament superior, lucrătorilor pasionaţi pentru meserie nu se plictisesc, să dea dovadă de rezistenţă la monotonia muncii, spiritul de echipă trebuie să fie prezent la toţi cei care îşi desfăşoară munca în restaurante, spiritul de organizare, imaginaţia în vederea realizării serviciului în condiţii bune şi în timp foarte scurt, imaginaţia îl ajută pe lucrător să găsească forme originale de aranjare a meselor, de prezentare şi servire a preparatelor şi băuturilor oferite.

Calităţile morale ale personalului din sfera serviciilor, în general şi a lucrătorilor din restaurante în special, sunt absolut necesare pentru realizarea unor prestaţii de un bun nivel calitativ.

Lucrătorii din restaurante trebuie să aibă atitudine faţă de profesie, să manifeste pasiune în exercitarea ei, să satisfacă cerinţele clienţilor, să fie calmi, să dea dovadă de multă stăpânire de sine, pricepere, competenţă şi sobrietate în exercitarea meseriei, scopul final al meseriei lor trebuie să fie stima şi aprecierea clienţilor serviţi, atitudinea faţă de colectiv trebuie să fie principală, să exprime spirit de colegialitate şi întrajutorare, nimeni nu poate să-şi desfăşoare activitatea în afara colectivului, de aceea, colectivul trebuie să fie cadrul de realizare profesională a fiecărui lucrător.

Echilibrul moral al lucrătorului din restaurante îl constituie satisfacţia profesională a datoriei împlinite, a realizării unor servicii competitive, de bună calitate. Pentru aceasta, este necesar a presta o muncă cinstită, corectă, executată în mod exemplar, dovedind o atitudine civilizată faţă de consumatori. Faţă de aceştia, lucrătorul din

restaurante va trebui să fie modest, cinstit, corect respectuos, politicos, amabil, disciplinat, sincer, să-şi îndeplinească sarcinile cu demnitate – nu slugarnic.

Îndeplinirea cerinţelor şi calităţilor, morale şi a aptitudinilor intelectuale de către lucrătorii din restaurante crează premisele formării unor profesionişti de calitate, capabili să asigure atât servicii ireproşabile, dar mai ales să ridice prestigiul unităţilor în care îşi desfăşoară activitatea şi implicit, al ţării, al poporului nostru.

2.3. Organizarea muncii personalului.

În condiţiile actuale, organizarea muncii personalului este o problemă foarte complexă, ea trebuie abordată practic, plecând de la specificul fiecărui loc de muncă.

Organizarea muncii, presupune folosirea inteligenţei întregii echipe care să asigure atingerea obiectivelor prevăzute prin mijloace adaptate particularităţilor fiecărei firme. Avem în vedere capacitatea profesională a salariaţilor, polivalenţa unora dintre ei, posibilitatea restaurantului de a folosi personal cu timp parţial, de lucru, întocmirea graficelor, organizarea întâlnirilor de lucru cu personalul şi folosirea manualului de exploatare.

În organizarea muncii personalului, se pleacă de la organigrama existenţei şi ideea că personalul trebuie să asigure satisfacerea deplină a dorinţelor clienţilor prin servicii de bună calitate.

Organizarea muncii personalului, se face diferenţiat, în funcţie de mărimea restaurantelor, de volumul de activitate al acestora şi numărul de salariaţi. În unităţile cu număr redus de salariaţi, organizarea muncii se face pe bază de grafice, iar în marile restaurante se organizează brigăzi complexe de servire.

Graficele, se întocmesc pe activităţi, cum ar fi graficul de curăţenie, de aprovizionare, de primire-livrare comenzi. De asemenea se întocmesc grafice de prezenţă şi sarcini specifice zilnice, săptămânale/lunare şi anuale.

Graficul zilnic (fişe de briefing), se face şi se afişează atunci când au loc întâlniri ale conducerii cu personalul unităţii. Acesta prevede; data şi ora, persoana responsabilă, asistentul, secţia/sectorul, obiectivul (cine şi ce face?, cine vinde?, ce trebuie să ne motiveze mai mult, astăzi?, animaţia în curs, mesajul zilei etc.)

Graficul săptămânal/lunar, se face pentru a stabili liberele săptămânale, persoanele polivalente care înlocuiesc pe cei din libere, pentru comunicare de mesaje importante şi pentru stabilirea de responsabilităţi generale. Se recomandă ca aceste grafice să fie întocmite pe baza consultării cu salariaţii şi să fie aduse la cunoştinţa acestora cu cel puţin 7 zile înainte, prin afişarea în oficiu.

La întocmirea graficului de lucru săptămânal, se vor avea în vedere unele cerinţe pe linie de legislaţia muncii, dintre care amintim:

- timpul de muncă săptămânal este de 40 ore. În anumite situaţii, în funcţie de interesele producţiei, acest timp poate fi prelungit, asigurându-se obligatoriu, în schimb, compensarea în perioadele următoare, sau plata,
- regimul zilnic de lucru este de 8 ore, timp în care unitatea trebuie să-şi organizeze munca de aşa manieră, încât să se asigure şi pauza de masă, dacă interesele producţiei impun sau se ivesc cazuri când timpul de lucru dintr-o zi poate fi depăşit, acesta urmează a fi recuperat în zilele următoare, astfel încât săptămânal, să nu se lucreze mai mult de 40 ore,

- programul de lucru zilnic, în funcţie de specificul activităţii poate fi continuu sau fragmentat în două şi chiar trei părţi. Exemplu: 7-15,30 sau 7-10, 12-17 sau 7-9, 12-15, 18-21,
- săptămânal, se acordă liber, de regulă în zilele în care unitatea este mai puţin solicitată, indiferent de acest lucru, este de dorit ca cel puţin o dată pe lună salariaţii să beneficieze de un liber în ziua de duminică.

După caz, unele restaurante întocmesc şi aduc la cunoştinţa salariaţilor graficele de aprovizionare stabilit cu furnizorii de mărfuri, grafice pentru curăţenie, întreţinere şi altele.

Graficul anual, se întocmeşte pentru a stabili concediile de odihnă şi concediile previzibile (studii, maternitate etc.), precum şi persoanele care acoperă nevoile firmei în perioada concediilor.

2.4. Brigăzile de servire.

Organizarea muncii personalului în brigăzi de servire, se realizează în deosebi, în restaurantele cu un număr important de salariaţi şi activitate complexă.

Brigada de servire cuprinde totalul personalului care asigură desfăşurarea normală a serviciilor, într-o tură sau schimb.

În străinătate, brigada consacrată în restauraţia tradiţională are următoarea structură:

- director de restaurant, asigură dirijarea de ansamblu a activităţii în saloane, baruri şi oficii, ocupându-se în mod deosebit de primirea clienţilor şi de relaţiile cu aceştia,
- primul maître d"hotel, înlocuieşte directorul de restaurant şi se ocupă de organizarea serviciilor, în general şi de mesele unde se găsesc clienţi deosebiţi,
- maître d"hotel de carre, răspunde de activitatea desfăşurată în 2-3 ranguri (15-25 mese), primeşte comenzile şi efectuează tranşarea, flambarea, etc.unor preparate,
- somelierul, se ocupă de prezentarea şi servirea vinurilor şi a celorlalte băuturi în salonul restaurantului,
- tranşatorul sau şeful bufetului rece, adică lucrătorul care se ocupă de unele porţionări şi de prezentarea anumitor preparate cunoscute sub denumirea de „plat du jour",
- şeful de rang, se ocupă de efectuarea serviciilor în raionul său (5-9 mese),
- demişeful de rang sau garsonul de restaurant, se ocupă de efectuarea serviciilor la un număr redus de mese (3-5 mese),
- commis de suite, asigură legătura între salon şi oficiul, el transmite comenzile, aduce preparatele, ajută şeful de rang la serviciu şi debarasare,
- commis debarasor, transportă obiectele de inventar din oficiu la masa de serviciu şi de la masa de serviciu în oficiu.

Numărul posturilor depinde de clasa restaurantului şi importanţa clientelei. Numărul restaurantelor în care brigăzile sunt complete este din ce în ce mai mic, ele găsindu-se frecvent în unităţile marilor lanţuri hoteliere.

În restaurantele de la noi, structura brigăzilor de servire este determinată de mărimea şi profilul fiecărei unităţi, astfel:

- directorul de restaurant (şef de unitate) conduce, coordonează, controlează şi răspunde de întreaga activitate din unitatea respectivă,
- maître d"hotel (şef de sală) organizează procesul de servire din salon, coordonează activitatea chelnerilor la mesele obişnuite, la anumite mese festive, recepţii etc.,
- chelnerul efectuează servirea propriu-zisă a clienţilor, precum şi operaţiunile legale de pregătirea şi curăţenia locului de muncă,
- ajutorul de chelner asigură curăţenia – întreţinerea la locul de muncă, pregăteşte inventarul necesar serviciului, ajută chelnerii în realizarea serviciului,
- garderobiera-lenjereasă primeşte şi păstrează îmbrămintea şi obiectele personale ale clienţilor, gestionează lenjeria unităţii şi se poate ocupa şi de vânzarea produselor de tutun, obiectelor de artizanat etc.,
- portarul-uşier primeşte clienţii, îi protejează cu umbrela pe timp de ploaie, curăţă zăpada de pe haine, asigură curăţenia în faţa unităţii,
- muncitorul necalificat, folosit în activitatea din oficii, grupuri sanitare şi pentru curăţenia în salon.

În unităţile mari se întâlnesc brigăzi complete. Componenţa acestora poate fi redusă în funcţie de complexitatea sarcinilor şi volumului economic ce trebuie realizat.

Numărul de posturi din cadrul brigăzii depinde de clasa restaurantului şi importanţa clientelei.

Restaurantele în care brigăzile sunt complete se întâlnesc din ce în ce mai puţin. Brigăzile complete funcţionează numai în restaurantele mari.

Pentru organizarea brigăzilor de servire se acordă o atenţie deosebită câtorva elemente şi anume:

- organizarea locului de muncă în flux tehnologic pentru a înlătura efortul inutil,
- dotarea cu mijloace de muncă care asigură operativitate în servire şi sporirea randamentului (creşterea productivităţii muncii),
- pregătirea locului de muncă pentru a putea efectua servicii operative şi de calitate,
- executarea lucrărilor într-o ordine logică, firească, corespunzătoare tehnologiei de servire, ceea ce va duce la diminuarea efortului fizic şi a oboselii,
- specializarea lucrătorilor în cadrul funcţiilor utilizate pentru a executa activităţi precis delimitate, cu responsabilităţi pe executanţi.

Organizarea brigăzilor de servire are în vedere situaţia concretă întâlnită în majoritatea restaurantelor, şi anume: activitatea nu se desfăşoară continuu cu aceeaşi frecvenţă, ea poate înregistra o perioadă de vârf, o altă perioadă de intensitate medie (normală) şi o altă perioadă mai relaxată. Plecând de la această situaţie, trebuie să avem în vedere, că programarea unui număr liniar de lucrători, pe toată durata de funcţionare, ar prezenta dezavantajul că personalul ar fi utilizat eficient numai într-unul din cele trei momente arătate anterior, în celelalte numărul lucrătorilor poate apare fie prea mare fie, prea mic.

În practică, nu pot fi stabilite scheme unice pentru organizarea brigăzilor de servire, aceasta fiind influenţată şi determinată de o serie de factori, dintre care exemplificăm: tipul şi categoria de încadrare a unităţii, specificul unităţii, programul de funcţionare al unităţii, capacitatea exprimată în numărul de locuri şi gradul de solicitare al unităţii în timpul zilei şi al săptămânii, structura clientelei servite (grupuri de turişti, turişti individuali, clientelă locală), tehnicile şi metodele de servire aplicate în unitate, condiţiile tehnice de producţie şi servire, structura meniurilor servite, necesitatea asigurării lucrărilor pregătitoare serviciului cât şi celor legate de ordonarea unităţii la închidere.

Totodată, se va urmări pregătirea profesională a lucrătorilor repartizaţi pe brigăzi pentru a exista un echilibru potenţial în efectuarea serviciului pe ture, cunoştinţele de limbi străine care pot influenţa pozitiv servirea clienţilor, situaţiile specifice: concedii de odihnă sau studii, îmbolnăviri, accidente, acţiuni deosebite, personal de rezervă (turnanţi) etc.

Organizarea brigăzilor de servire presupune stabilirea programului de lucru zilnic al personalului şi a responsabilităţii pe care o are fiecare.

În practica restaurantelor se cunosc mai multe forme de organizare a brigăzilor de servire, astfel:

- brigăzi pe bază de grafic orar,
- brigăzi de zi şi de seară,
- brigăzi pe ture lungi pentru gestiuni, unităţi izolate etc.,
- brigăzi mixte (ture lungi şi ture obişnuite).

Alegerea uneia din formele de organizare se face în funcţie de condiţiile concrete ale fiecărei unităţi, cea mai bună metodă fiind aceea pe bază de grafic orar.

Organizarea activităţii brigăzilor de servire pe bază de grafic orar apare ca o formă superioară de organizare a muncii, prin modul cum soluţionează problema asigurării prezenţei personalului în peroadele de „vârf" din zi sau săptămână, prezentând o serie de avantaje evidente: folosirea eficientă a timpului de lucru prin adaptarea programului de lucru după nevoi, efectuarea unor servicii operative, rapide şi de calitate, sporirea volumului de încasări.

Prin grafic orar de lucru se înţelege reprezentarea grafică a personalului încadrat într-o unitate, care participă la realizarea sarcinilor complexe ale unităţii respective, pe funcţii, locuri de muncă, programul zilnic de lucru, sarcinile sau responsabilităţile suplimentare ce trebuie realizate de fiecare în afara atribuţiilor specifice postului sau funcţiei îndeplinite.

Activitatea practicată a generalizat întocmirea a trei *tipuri de grafice de lucru:* ***permanente***, folosite în unităţile în care activitatea este constantă şi nu diferă prea mult de la o peroadă la alta, în cursul zilelor din săptămână, ***sezoniere***, folosite în cazul când activitatea este diferenţiată ca volum şi structură de la un sezon la altul, ***speciale sau ocazionale***, folosite în cazul organizării unor acţiuni deosebite cum ar fi: seminarii, congrese, simpozioane, recepţii, revelioane sau alte acţiuni deosebite.

Folosirea graficului orar în unităţile cu număr mare de locuri, dar cu grad de solicitare redus, asigură, pe baza unei fundamentări economice, cu acelaşi personal angajat, mărimea timpului în care unităţile pot fi deschise, asigurându-se în funcţie de nevoi, liberele săptămânale şi alte drepturi.

Fundamentarea economică a graficului orar, se poate face prin urmărirea statistică, pe o anumită perioadă de timp, a realizărilor obţinute pe ore şi zile. Pe această bază, se

determină media orară a vânzărilor şi implicit, numărul de lucrători necesari pentru realizarea cifrei de afaceri. Această fundamentare nu trebuie să fie înţeleasă ca un simplu calcul aritmetic, ci ca o analiză complexă materializată în găsirea celor mai bune soluţii pentru perfecţionarea organizării muncii şi modernizarea proceselor de servire şi producţie.

Este de dorit, ca o dată cu fixarea locurilor de muncă, să se facă şi rotirea oamenilor pe aceste locuri, precum şi stabilirea răspunderilor atât din punt de vedere al serviciilor, cât şi al sarcinilor suplimentare ce le are de îndeplinit fiecare lucrător (curăţenia, întreţinerea, menajul, colectarea inventarului din hotel, ordonarea inventarului la închidere etc.). În felul acesta, fiecare lucrător, va cunoaşte locul de muncă pe care-l are repartizat pentru servire şi în acelaşi timp, va cunoaşte răspunderile pe linia activităţilor auxiliare pentru păstrarea ordinii şi curăţeniei în unitate.

Îmbinând aceste două răspunderi, se va asigura premisa ca lucrătorii să înţeleagă mai bine modul în care trebuie să-şi desfăşoare activitatea profesională.

Pentru ca activitatea brigăzilor de servire, să se desfăşoare eficient şi responsabil, zinic trebuie să se organizeze **careul personalului**, prilej cu care se vor avea în vedere următoarele obiective principale:

- prezenţa lucrătorilor din brigada de servire, conform graficului de lucru,
- verificarea ţinutei vestimentare şi a igienei personale a lucrătorilor (îmbrăcămintea-uniformă curată, călcată, fără defecte, cămăşi sau bluze albe, papion sau şnur negru, pantofi negri comozi, cu toc jos, ciorapi negri pentru bărbaţi, ciorapi de culoarea pielii pentru femei, tunsoare şi coafură îngrijite, unghii tăiate scurt şi fără ojă, bărbaţii proaspăt barberiţi, cu gura îngrijită, proaspăt îmbăiaţi),
- existenţa ustensilelor de lucru şi a accesoriilor diverse,
- sublinierea deficienţelor constatate la aranjarea salonului, stabilirea măsurilor pentru evitarea repetării acestora,
- verificarea cunoaşterii conţinutului listelor de preparate şi băuturi a caracteristicilor şi calităţii sortimentelor de preparate şi băuturi oferite pentru alcătuirea unor meniuri,
- prezentarea noilor sortimente de preparate şi băuturi (dacă este cazul),
- luarea unor măsuri de modificare a repartizării pe raioane, transmiţând ultimele dispoziţii privind efectuarea serviciului, mai ales pentru acţiuni speciale,
- luarea în primire, de către chelneri, a raionului repartizat, unde se face o ultimă verificare privind aranjarea, integritatea şi curăţenia obiectelor de inventar de pe mese, maître d"hotel aşteaptă şi primeşte clienţii în salon, exercitându-şi atribuţiile specifice funcţiei.

Careul personalului reprezintă un instrument de lucru utilizat pentru întărirea răspunderii, dezvoltarea simţului de ordine şi disciplină, stimularea şi afirmarea iniţiativei, a personalităţii şi competenţei fiecărui lucrător pentru realizarea unor servicii corecte, de un bun nivel calitativ şi în concordanţă cu exigenţele clienţilor.

2.5. Manualul de exploatare.

Manualul de exploatare constituie un instrument de lucru foarte important pe baza căruia se pot derula toate activităţile dintr-un restaurant. El trebuie elaborat de conducerea fiecărei societăţi comerciale pentru a descrie cu mare precizie procedurile de lucru pentru realizarea produselor şi serviciilor din unitatea respectivă.

Responsabilii diferitelor locuri de muncă au misiunea, nu numai de a-i face pe subalterni să execute, dar şi aceea de a-i supraveghea înainte, în timpul şi după realizarea serviciilor.

Nici un patron sau director de restaurant nu va reuşi de o manieră evidentă dacă nu va scrie, dacă nu va stabili în detaliu cele mai mici secvenţe, cele mai mici gusturi pe care va trebui să le execute personalul subordonat. Ansamblul acestor proceduri constituie tocmai conţinutul manualului de exploatare amintit.

Principii de ergonomie aplicabile în restaurante.

Ergonomia ca ştiinţă este definită de numeroşi specialişti şi organizaţii printre care reţinem definiţia dată de Organizaţia Internaţională a Muncii: *„aplicarea ştiinţelor biologice umane în corelaţie cu ştiinţele tehnice pentru a ajunge la o adaptare reciprocă optimă între om şi munca sa, rezultatele fiind măsurate în indici de eficienţă şi starea de bună sănătate a omului*”. În limbajul curent, de specialitate, „ergonomia este considerată ştiinţa care se ocupă de relaţiile om-maşină-mediu, căutând să optimizeze aceste relaţii astfel ca sănătatea muncitorilor să fie păstrată, având totodată o mai mare eficienţă în muncă”.

Evident, arătând de la bun început, că aceste definiţii pot fi întregite cu valoroase idei: „acţiunea ergonomiei trebuie extinsă dincolo de panourile de comandă căci mai sunt numeroase activităţi manuale la care ergonomia trebuie să-şi aducă aportul său”, „ergonomia reprezintă ansamblul integrat de ştiinţă succeptibilă să ne furnizeze cunoştinţe asupra muncii umane, necesare adaptării raţionale a omului la muncă şi a muncii la om”.

Plecând de la aceste definiţii, pentru lucrătorii din sfera serviciilor turistice, se cer rezolvate probleme deosebit de complexe, materializate ca cerinţă pentru o selecţie, orientare şi pregătire profesională, corespunzătoare a personalului şi în al doilea rând, probleme legate de conceperea, proiectarea şi organizarea locului de muncă, care trebuie astfel realizat încât „omul” să-şi dezvolte capacitatea sa de muncă. Facem această apreciere, ţinând cont de faptul că, în viitorul apropiat, serviciile, materializate în interrelaţia dintre om şi producţie, se vor caracteriza prin abandonarea fazei artizanale, intrând într-o fază mai avansată a tehnicii (mecanizare, automatizare) ceea ce nu va mai oferi omului posibilitatea afirmării directe a puterii lui de creaţie, personalitatea sa putând fi ştirbită. De aici necesitatea ca societatea să găsească cele mai potrivite mijloace şi modalităţi de compensare prin acţiuni social-culturale adecvate şi care vor duce nemijlocit la punerea mai bine în valoare a capacităţii creatoare a individului.

Din tratarea ergonomiei ca sistem cibernetic al relaţiilor om-producţie, rezultă că acestea din urmă: *„se structurează în sistem cibernetic deschis, format din subsisteme care se intercondiţionează reciproc, legate între ele prin relee de comunicaţii cu funcţii de conexiune inversă*”.În sfera serviciilor turistice, subsistemele care concură la realizarea prestaţiilor pot fi: factorul de conducere şi organizare, factorul uman, factorul tehnic, materia primă-obiectul muncii, comunicaţiile etc.

Baza ştiinţifică a aplicaţiilor ergonomice la organizarea muncii şi a producţiei, o constituie cooperarea cu următoarele ştiinţe:

- bio-psiho-medicale (ecologia biologică, filozofia şi psihologia muncii, antropologia, biomecanica, medicina muncii),
- tehnico-economice (conducerea şi organizarea producţiei, ingineria industrială, ştiinţa şi tehnica construcţiilor, a utilajelor şi maşinilor, cibernetica tehnică, studiul muncii),
- sociale (sociologia muncii, etica şi politica muncii, pedagogia şi legislaţia muncii).

Cunoaşterea principiilor de ergonomie prezintă o importanţă deosebită pentru activitatea de servire din restaurante, fiind unul din cele mai eficiente mijloace în rezolvarea relaţiilor dintre prestatorii de servicii, mijloacele şi obiectivele muncii, în optimizarea proceselor de producţie şi servire astfel încât, întreaga activitate să fie eficientă, realizată raţional, cu eforturi minime din partea oamenilor şi cu posibilităţi concrete, ca mâine să fie continuată de aceeaşi manieră sau să se găsească soluţii mai bune pentru adaptarea lucrătorilor la meseria lor, pentru obţinerea unei eficienţe sporite a forţei de muncă, pentru reducerea consumului de energie al lucrătorului din restaurant.

Îmbunătăţirea procesului de muncă din restaurante pe baza principiilor de ergonomie.

La început, sfera de cercetare a ergonomiei s-a axat prioritar pe procesele de muncă din industrie, pe relaţii om-maşină. Ulterior, aria s-a extins, cuprinzând şi alte activităţi, cum sunt cele din sfera serviciilor, în care sunt antrenaţi un număr tot mai mare de lucrători, cu o pondere însemnată în totalul populaţiei ocupate în economia naţională. De altfel, această categorie de lucrători are o contribuţie deosebită, prin asigurarea unor servicii corespunzătoare cererii clientelei, la creşterea productivităţii sociale.

Primii paşi i-au cionstituit cercetările privind solicitarea fizică şi nervoasă a lucrătorilor din comerţ pe baza analogiei făcute între relaţiile om-maşină, cu relaţiile reciproce vânzător-client. Acest lucru a fost posibil deoarece munca din comerţ, în general şi aceea din restaurante, în special, are un caracter ambivalent şi implică o comunicare permanentă între vânzător prestator de servicii şi client. Din punct de vedere ergonomic prezintă importanţă tocmai acţiunea lucrătorului asupra clientului şi concretizarea acesteia prin rezultatul muncii care este serviciul prestat. Totodată, ergonomia priveşte procesul de muncă ca un proces complex, compus din numeroase elemente ce asigură realizarea scopului final: servicii de calitate, care pot fi îmbunătăţite continuu prin optimizarea procesului de muncă în condiţii de solicitare normală a lucrătorilor prestatori de servicii. Optimizarea are în vedere toate elementele şi relaţiile stabilite în procesul de muncă, perfecţionarea lor continuă şi menţinerea permanentă a unei stări de echilibru în cadrul procesului de muncă (om-lucrător, obiecte ale muncii şi mediul, inventarul pentru servire şi de lucru, mediu în care se desfăşoară activitatea, sortimentele de preparate şi băuturi oferite, care dau tocmai conţinutul activităţii desfăşurate, om-client).

Prin studierea procesului de muncă şi a elementelor componente într-o formă dinamică şi complexă, ergonomia urmăreşte menţinerea capacităţii de muncă a lucrătorilor, creşterea continuă a nivelului tehnic al mijloacelor de muncă şi adaptarea lor la posibilităţile umane,

Pentru reuşita serviciilor, între lucrător şi client se stabilesc relaţii de colaborare, în dublu sens. Ele încep din momentul în care clientul a intrat în restaurant şi continuă cât timp se parcurg toate etapele servirii. Optimul se realizează atunci când, activitatea lucrătorului a fost finalizată prin servicii de calitate pentru client, în condiţii de randament sporit şi grad redus de oboseală. Evident, pentru lucrătorii din sfera serviciilor, relaţiile de subordonare capătă valenţe deosebite prin subordonarea obiectivelor muncii şi a mediului faţă de lucrător şi client, subordonarea lucrătorului comercial şi a obiectelor muncii faţă de client.

Dinamismul activităţii comerciale, implică modificări şi perfecţionări multiple în cadrul acestor noi relaţii: introducerea şi extinderea formelor rapide de servire, dezvoltarea timpurilor de unităţi solicitate în mod deosebit de clienţi, modernizarea activităţii de servire, etc. Prin aceste forme, elementele procesului de muncă rămân neschimbate modificându-se raporturile între client-lucrător (chelner), alegerea şi servirea sunt mai simple, mai accelerate. Se pun probleme noi: aprovizionarea liniilor, automatelor, pregătirea rapidă a unor sortimente, munca la casă etc.

Comportamentul clienţilor poate avea o influenţă favorabilă asupra lucrătorilor din sfera serviciilor, ei pot contribui la creşterea eficienţei muncii şi la reducerea efortului lucrătorilor, la sporirea randamentului, la menţinerea unei conduite de calm şi de stăpânire, la crearea unei ambianţe umane de colaborare.

Aprovizionarea şi existenţa la vânzare a tuturor sortimentelor înscrise în listele de preparate şi băuturi asigură un echilibru în procesul muncii, înlătură influenţele negative, prin eliminarea unor stări tensionate în relaţiile dintre client şi lucrătorul din restaurante.

Asigurarea inventarului de servire şi de lucru uşurează activitatea de servire, asigură, rapiditate, operativitate şi promtitudine în prestaţia efectuată, Un accent deosebit trebuie să se pună ăe asigurarea acelor dotări de strictă necesitate, dar cu un nivel tehnic ridicat care să accelereze multiplele operaţii efectuate încă manual (aparate de cântărire, case de marcaj, dozatoare, maşini de tăiat, porţionat).

Ergonomia are în vedere şi elementele de micro climat sau mediu-zgomot, temperatură, iluminat, condiţii de muncă etc.- toate acestea, ca pentru menţinerea echilibrului în cadrul procesului de muncă. Un restaurant cu geamurile şi perdelele murdare, neprimitoare, cu mese aranjate inestetic, fără un aranjament floral adecvat, cu lucrători având o ţinută fizică şi vestimentară necorespunzătoare, neaerisit, neâncălzit, insuficient luminat va influenţa negativ atât clientela, cât şi pe lucrătorii care-şi desfăşoară activitatea în astfel de condiţii improprii.

Iată de ce ergonomia are o sferă largă de optimizare a activităţii din restaurante şi unităţi similare, ea poate propune sau rezolva favorabil multe relaţii, prin adaptarea sau găsirea unor soluţii de înlăturare a tuturor influenţelor nefavorabile şi mai ales, a acelora care pot duce la un dezechilibru cu consecinţe negative asupra calităţii serviciilor prestate.

2.6. Diviziunea muncii.

Rezultatele activităţii unei unităţi sau întreprinderi depinde de modul în care potenţialul uman al întreprinderii respective acţionează în interdependenţă cu forţele materiale şi financiare. Pentru aceasta se cer rezolvate probleme legate de selecţia şi încadrarea personalului, diviziunea muncii şi organizarea optimă a formaţiilor de lucru.

Selecţia personalului trebuie făcută de aşa manieră, încât să corespundă cerinţelor prezentate şi de perspectivă pentru fiecare meserie sau profesie, să asigure adaptarea omului la munca sa, la meseria sa. Întotdeauna, când se face o alegere între două persoane, putem spune că practic se face o selecţie, dacă ţinem cont de criteriul pregătirii, al aptitudinilor pentru meseria respectivă şi caracteristicile locului de muncă.

Profesiunile din restaurante, în funcţie de caracterul dinamic al evoluţiei generale a societăţii, au o evoluţie continuă putând să se lărgească sau să se restrângă, în concordanţă cu fenomenele economice, ştiinţifice şi tehnice ce influenţează diferitele sectoare de activitate. De exemplu, profesia de chelner/vânzător cunoaşte însemnate reduceri numerice ca urmare a apariţiei unor noi forme de vânzare: fast-food, vânzări prin automat, self-service. În paralel, apar meserii noi legate tocmai de asigurarea acestor forme de servire. În acest context, sloganul „*omul potrivit, la locul potrivit*” pune în evidenţă cerinţa elementară a alegerii şi repartizării judicioase a personalului, în funcţie de calităţile profesionale, intelectuale, morale şi fizice.

Ergonomia relevă că scopul selecţiei este de a asigura un echilibru optim în relaţiile dintre om şi profesie, dintre om şi procesul de muncă, echilibru care să ducă la realizarea eficientă a acestuia printr-o solicitare normală a posibilităţilor umane.

Diviziunea muncii, proces activ şi permanent, presupune repartizarea funcţională a sarcinilor pe fiecare loc de muncă, constituind un mijloc important pentru utilizarea eficientă a forţei de muncă, de creştere a productivităţii muncii. Se au în vedere: diviziunea profesională a muncii (operaţiuni tehnologice omogene şi natura concretă a muncii), diviziunea funcţională a muncii (personalul comercial, de producţie şi administrativ), diviziunea muncii în funcţie de calificare (director restaurant, maître d”hotel, bucătar, chelner, ajutorii acestora).

Limitele diviziunii muncii se impun ca o necesitate obiectivă pentru a facilita apariţia unor fenomene pozitive ca: creşterea producţivităţii muncii, reducerea costurilor, folosirea completă a timpului de muncă, creşterea intensităţii muncii. Cele mai cunoscute limite ale diviziunii muncii sunt:

- **limita tehnologică** (extinderea diviziunii profesionale a muncii cu noi sarcini în completarea celor existente, informaţii, păstrare de obiecte),
- **limita economică** (folosirea timpului efectiv de lucru, în cazul neacoperirii acestuia, recurgându-se la alte activităţi),
- **limita fiziologică** (până la apariţia semnelor de oboseală şi suprasolicitare),
- **limita socială (**conţinutul muncii şi gradul de satisfacţie în muncă).

Constituirea formaţiilor de lucru se stabileşte corespunzător modului de organizare a muncii în fiecare firmă, precum şi structurii ei organizatorice. Colectivul unei firme poate fi privit, potrivit formelor diviziunii muncii, ca o sumă a colectivelor mici constituite în funcţie de locul de muncă şi de sarcinile ce le revin în procesul tehnologic.

Studierea structurii timpului de muncă.

Fluctuaţia întâlnită în majoritatea restaurantelor privind frevenţa şi structura solicitărilor clientelei impune folosirea eficientă şi raţională a personalului repartizat printr-o mai bună organizare a muncii pe baza studiului structurii şi intensităţii muncii în unităţile respective, ţinând cont că în majoritatea cazurilor clienţii nu pot fi dirijaţi numai

după interesele unităţii, ci în funcţie de posibilităţile şi dorinţele proprii (timpul disponibil, preferinţele, tradiţie, interes).

Timpul de muncă reprezintă timpul de care dispune un lucrător pentru îndeplinirea sarcinilor profesionale specifice funcţiei îndeplinite.

Pentru serviciile asigurate în restaurante timpul de muncă poate fi structurat astfel:

- *timp de muncă productiv*, care cuprinde timpul afectat servirii efective a clienţilor, timpul de pregătire, menţinere şi ordonare a locului de muncă,
- *timp de muncă neproductiv* care, cuprinde timpul de odihnă şi necesităţi, timpul de aşteptare, timp de întreruperi neprevăzute, independente de voinţa lucrătorului-lipsa unor produse, lipsuri organizatorice etc.,
- *timp de întreruperi neraţionale* (din vina lucrătorilor, întârzierii, lipsuri, conversaţii cu colegii).

Dacă analizăm structura timpului de muncă în unităţile în care ne desfăşurăm activitatea, vom găsii suficiente rezerve pentru o mai eficientă utilizare a acestuia, prin reducerea întreruperilor pentru odihnă şi aşteptare, dar mai ales a întreruperilor neprevăzute şi cele neraţionale. Acest studiu se poate face numai în paralel cu studierea fluctuaţiei clienţilor pe zile, săptămâni, sezoane etc., ceea ce va identifica rezervele de creştere a gradului de ocupare în muncă şi implicit de creştere a productivităţii muncii.

Studierea timpului de muncă se va face pe grupe de personal omogene, funcţii unice sau similare, cu caracter reprezentativ pentru ca în acest fel, concret, să se poată stabilii măsurile pentru înlăturarea sau diminuarea la maximum a întreprinderilor, identificarea posibilităţilor şi resurselor de creştere a ponderii activităţii productive, de stabilitate a timpului pentru activităţile auxiliare cât şi pentru determinarea duratei şi momentul optim pentru asigurarea timpului de odihnă.

CAPITOLUL 3

3. Dotarea unităţilor pe activităţi funcţionale

3.1. Salonul de servire în restaurant.

Saloanele de servire dintr-un restaurant, indiferent de profilul acestuia, constituie spaţiul de bază pentru servirea consumatorilor, care trebuie să fie dotat corespunzător categoriei de încadrare şi a normelor de dotare, pentru asigurarea serviciilor de calitate. Saloanele unităţilor pot avea diferite forme şi suprafeţe geometrice (pătrate, dreptunghiuri, trapeze, cerc, semicerc etc.), element de bază în calcul ce se realizează pentru dotarea cu mobilier, veselă, inventar textil. În toate condiţiile de amplasare a meselor individuale în salon în care se iau în calcul culoare principale de trecere de cca 1,50m-2m şi culoare secundare (distanţe între mese) de 90-110 cm, media de calcul a unui loc în sala de servire este de 1,50 m^2. În condiţiile organizării meselor festive şi al amplasării acestora în diferite forme comune, suprafaţa de calcul este de 1,10 m^2 pentru un loc la masă.

În timpul verii, saloanele de servire se pot extinde cu spaţii de servire pe terase anume amenajate, cu tente sau umbrele şi cu mobilier special, rezistent la intemperii.

Saloanele de servire pot fi intimizate prin compartimentare cu moduli mobili de diferite forme, pereţii putând fi acoperiţi cu material textil în culori plăcute, odihnitoare, cu furnir, cu mase plastice etc.

Salonul de servire trebuie să comunice direct cu intrarea principală a unităţii pentru consumatori.

Holul de la intrare va fi amenajat cu fotolii, canapele tapiţate, plante decorative, oglinzi, o masă specială. De asemenea, va fi prevăzut cu garderobă şi grup sanitar, proiectat la capacitatea numărului de locuri din saloanele de consumaţie, compartimentat pe sexe, întreţinut în permanenţă conform normelor de igienă sanitară.

3.1.1. Mobilierul în dotarea sălii de servire.

La alegerea mobilierului trebuie să se ţină seama de următoarele: profilul şi gradul de confort al unităţii, armonizarea cu celelalte elemente constructive şi de decorare a saloanelor de servire. Mobilierul trebuie să fie trainic şi realizat din materiale rezistente, care să asigure un timp de folosire îndelungat, să fie igienic, uşor de întreţinut şi de exploatat. Din grupa mobilierului pentru sala de consumaţie fac parte: mesele, scaunele, canapelele, tabureţii, fotoliile.

Mese pentru servit. Aceste mese pot avea tăblia de forme diferite: *pătrată* (80x80cm; 90x90cm; 100x100cm; iar pentru **baruri şi cofetării**, 40x40cm; 60x60cm), *dreptunghiulară* (80….90x120cm sau 40x60 cm pentru baruri şi cofetării), *ovală*, *rotundă*, pentru diferite tipuri de unităţi, cu săli de servire pentru mese festive şi obişnuite.

Înălţimea meselor clasice se recomandă a fi de cca 80 cm. Mesele pot fi confecţionate în întregime din material lemnos sau numai cu tăblia din material lemnos, din melacard, material plastic şi scheletul metalic, precum şi mese confecţionate în întregime din metal sau material plastic, pentru terase şi grădini de vară.

În general, restaurantele clasice se dotează cu mese de formă pătrată, dreptunghiulară şi rotundă care se amplasează armonios în sala de servire, asamblându-se uşor în cazul organizării unor mese comune, determinate de forma şi poziţia sălii de servire.

Amplasarea meselor se face în lungimea sălii, având o aliniere perfectă şi cât mai estetică în prezentare, cu rezervarea culoarelor principale şi secundare de trecere.

Mese tip pentru autoservire. Cele mai recomandate sunt în formă dreptunghiulară 80x120cm, pe care încap 4 tăvi de autoservire cu dimensiunile de 34x48cm, sau mese înalte cu vânzare rapidă (fără scaune), tip express, prevăzute cu etajeră pentru accesoriile consumatorilor, sub tăblia propriu-zisă, înălţimea acestora poate fi de 115-125cm.

Pentru cofetării şi baruri, înălţimea meselor poate fi de 40-60cm, cu dimensiunile blatului menţionat mai sus.

Scaunele, canapelele, tabureţi, fotolii. Alegerea acestor tipuri de mobilier într-o unitate este determinată de gradul de confort (categoria) unităţii şi profilul acestuia.

Scaunele, ca formă şi material, trebuie să se armonizeze cu mesele şi să aibă dimensiuni care să permită consumatorilor relaxarea în timpul cât servesc masa în unitate. Dimensiunile scaunelor clasice cu spetează sunt: înălţimea blatului faţă de pardoseală trebuie să fie de cca 44-45cm, cu o înclinare uşoară a rezimătoarei, spre spate. Tapiţăria se va realiza din ţesături textile naturale şi mai puţin din fire sintetice, pentru a se evita încălzirea şi transpiraţia consumatorilor.

Canapelele şi fotoliile, din punct de vedere constructiv şi ca dimensiuni, trebuie să fie asemănătoare scaunelor tapiţate, pentru a se crea o ambianţă plăcută în prezentare. Ca formă, canapelele şi fotoliile pot fi drepte, semicerc, sub formă de logie, conform cu compartimentarea salonului şi tapiţate pe toate suprafaţa.

Tabureţii cu care se dotează barurile de zi şi noapte, cofetăriile, discotecile etc., ori secţiile de producţie, în compartimentele de prelucrări primare, sunt melacard sau fire sintetice precum şi cu tăblia tapiţată, iar înălţimea acestora este de cca 42-45cm.

Mesele de serviciu (console). Unităţile reprezentative, indiferent de profilul funcţional, trebuie să fie dotate în sala de servire cu acest tip de mobilier pentru păstrarea rezervelor de inventar de servire: feţe de masă, naproane, şervete, şerveţele hârtie, tacâmuri, liste meniu, servicii condimente, scobitori, etc. Numărul de mese console într-un salon este de una la 15-20 mese servire şi se amplasează în spaţiile cele mai comode pentru zonele de activitate ale ospătarilor, pe lângă stâlpii de rezistenţă ai salonului, pe marginile laterale ale acestuia, fără a incomoda mesele de servire a consumatorilor. Forma şi compartimentarea consolei trebuie să fie cât mai estetice, prevăzută cu poliţe şi casete în interior organizate pe destinaţia obiectelor păstrate.

Mesele gheridon (servante). Sunt mesele de dimensiunile unei jumătăţi de masă obişnuite din sala de servire, servind ca servantă în procesul de prezentare, porţionare, tranşare şi servire a specialiştilor de preparate din meniul solicitat de consumatori. Măsuţa trebuie să fie confecţionată din lemn esenţă uşoară, cu sau fără rotile, pentru a se vehicula cât mai comod la masa consumatorilor, solicitând lucrătorului din procesul servirii un efort minim pentru utilizare. Gheridoanele, având aceeaşi înălţime cu mesele de servire, se pot uşor ataşa la acestea din urmă în condiţiile în care numărul

consumatorilor depăşeşte numărul locurilor la o masă obişnuită. Numărul meselor gheridon într-un salon este de una la cca 8-10 mese de servire. În timpul cât nu sunt folosite, mesele gheridon se vor alinia pe culoarele principale, într-o simetrie perfectă în prezentare, cu ustensilele de lucru.

3.2. Utilajul tehnologic pentru servire.

Acest tip de utilaj este necesar pentru efectuarea diferitelor operaţii de prezentare şi servire în unităţile reprezentative.

Căruciorul de prezentare servire. Astfel de cărucioare pot funcţiona cu instalaţie caldă sau rece, pentru prezentarea sortimentelor de gustări reci sau calde, sortimente de prăjituri, patiserie, băuturi în sala de servire, completându-se la deschiderea unităţii şi în mod permanent în timpul servirii la masa consumatorilor.

Căruciorul pentru transportul farfuriilor cu preparate. Acest cărucior este confecţionat din metal inox, construit pe verticală, în care pot aşeza şi manipula mai multe farfurii cu antreuri sau preparate de bază, în condiţiile servirii meselor organizate.

Distribuitor pentru farfurii calde (loverator). Este un încălzitor de farfurii cu două alveole culisante şi cu pereţi izolaţi termic. Platforma este încălzită cu ajutorul unei rezistenţe electrice, în scopul asigurării unei temperaturi constante de până la 60^0. Pe fiecare platformă din alveolă se pot aşeza farfurii întinse sau adânci, pentru menţinerea la cald în vederea servirii. Farfuriile sunt ridicate prin intermediul unui dispozitiv cu resort. Loveratoarele se amplasează în sala de servire simetric faţă de celelalte obiecte, pe lângă sursa electrică.

Frigider de mână. Pentru păstrarea şi servirea băuturilor reci la masa consumatorilor, se recomandă dotarea sălii de servire, în fiecare sector (ospătar), cu câte un frigider, în care se pot păstra, pentru servire, băuturi răcoritoare, vinuri, bere, apă minerală etc.

Plăci şufante. Sunt confecţionate din aluminiu şi destinate menţinerii în stare caldă a platourilor cu preparate calde, fie la masa consumatorilor, fie pe masa gheridon. Plăcile sunt mobile şi se introduc pentru încălzire într-o carcasă metalică, izolată, având la partea interioară pupitrul de comandă pentru încălzire, iar la partea superioară rezistenţa electrică, care permite încălzirea la temperatura dorită.

Se pot folosi şi baterii de încălzit şi servit preparate.

Frapiere. Sunt confecţionate din aluminiu şi se compun din două părţi: cuva de răcire a băuturilor cu gheaţă şi suportul, părţi prezentate în diferite modele de confecţionare.

În timpul răcirii şi servirii băuturilor la masă, frapierele se vor acoperi cu un şervet, la culoarea feţelor de masă, pentru a menţine temperatura scăzută şi a se prezenta cât mai estetic sala de servire.

3.2.1. Inventarul textil din dotarea salonului.

În dotarea unităţilor clasice şi cu specific, un rol important îl are inventarul textil, în alegerea căruia trebuie să se îmbine într-o perfectă armonie culorile, dimensiunile, eficienţa economică (rezistenţă şi întreţinere uşoară pe timp îndelungat) etc.

Inventarul textil poate fi din damasc sau din ţesături în amestec. Stabilirea necesarului de inventar textil se face conform normativelor de dotare, în funcţie de profilul unităţii şi de capacitatea spaţiului de servire, reprezentată prin numărul de locuri la mese.

Principalele obiecte de inventar textil din dotarea saloanelor de servire sunt:

- *feţe de masă*, din damasc sau ţesături în amestec, cu dimensiunile clasice, cu cca 40-60cm mai late decât blatul mesei, sau fileuri confecţionate, în funcţie de lăţimea şi lungimea meselor organizate. Fileurile se pot confecţiona simplu, cu 60cm mai late decât blatul mesei, sau fileuri duble, până la pardoseală pe ambele părţi,
- *naproane*, confecţionate din aceleaşi materiale textile ca şi feţele de masă, cu 10 cm mai mari, decât blatul mesei, precum şi naproane fantezii sau ştergare cu specific naţional,
- *şervete de masă*, care se confecţionează din acelaşi material textil ca şi feţele de masă (albe), cu dimensiunile de 55x55cm, 60x60cm sau mai mari. Cu ele se dotează toate unităţile reprezentative de categorie lux şi categoria I. La celelalte unităţi se vor folosi şerveţele de hârtie. Şerveţele de pânză se pun la dispoziţia consumatorilor în timpul servirii mesei, ele mai pot fi folosite şi în alte scopuri în procesul servirii, acoperirea coşuleţelor cu pâine, pentru tăvi şi platouri etc.,
- *şervete de serviciu (ankare*), confecţionate din pânză albă, cu dimensiunile de 55x55cm, pentru manipularea obiectelor de inventar în procesul servirii.
- *moltoane (huse)*, confecţionate din material textil grosier (molton), de culoare albă, cu dimensiunile egale cu cele ale tăbliei mesei, croite sub formă de husă. Destinaţia husei molton este de a fixa de masă pe tăblie (împiedică alunecarea feţei de masă) şi de a amortiza zgomotul în timpul aşezării veselei pe masă,
- *cârpe pentru şters praful pe mobilier*, confecţionate special din finet, cu dimensiunile de 50x50cm, destinate igienizării mobilierului. Sunt de culoare albă şi întreţinute în permanenţă în stare curată,
- *cârpe speciale pentru şters vesela (sticlărie şi porţelan*). Se confecţionează din in sau alte ţesături care nu lasă scame, de culoare albă, cu dimensiunile 50x50cm.

Pe lângă elementele de dotare de mai sus, în grupa inventarului textil se mai include şi inventarul textil de prezentare-ornamentare a sălii de servire:

- mochete, covoare, laifere pentru pardoseală, care trebuie să fie de culori plăcute, armonizate cu celelalte obiecte textile şi de mobilier, în funcţie de profilul unităţii (clasic sau cu specific),
- draperii şi perdele, în culori şi desene plăcute, armonizate cu celelalte decoraţiuni interioare ale unităţii,
- huse pentru scaune, confecţionate din material textil special, în culori şi cu desene plăcut (clasic sau cu specific), armonizate sau în contrast cu celelalte obiecte textile din salon.

3.2.2. Inventarul pentru servire (veselă).

Pentru buna desfăşurare a activităţii în procesul servirii, unităţile de alimentaţie publică trebuie să fie dotate cu inventar necesar din toate grupele de veselă, corespunzător profilului şi nivelului de încadrare al unităţii.

Vesela trebuie să fie uniformizată, în funcţie de destinaţia în procesul servirii şi tipizată cu emblema unităţii (obiectele din porţelan). Vesela trebuie să fie confecţionată din material rezistent şi cu o estetică adecvată.

Vesela din porţelan, faianţă, ceramică. Restaurantele clasice, cofetăriile, patiseriile trebuie să fie dotate cu obiecte de inventar din grupa veselă porţelan, aceasta fiind mai rezistentă şi cu o estetică superioară, uniformizată şi tipizată pe tipuri de obiecte.

Unităţile cu specific naţional şi de alte profile, cu specific, se dotează cu obiecte cu aceeaşi destinaţie în procesul servirii, dar din material de porţelan (special), faianţă, ceramică, cu ornamente, culori şi decoraţiuni specifice unităţii.

Farfuriile. Destinaţia farfuriilor este de a se manipula şi servi toate sortimentele de preparate culinare şi produse alimentare de la secţii la masa consumatorilor sau ca suporturi la masă. Toate unităţile, care asigură servirea oricăror preparate, trebuie să se doteze cu următoarele forme şi dimensiuni de farfurii, pe destinaţii:

- *farfurii întinse mari*, suport la mese, cu diametrul de cca 26cm,
- *farfurii întinse mari pentru servirea preparatelor de bază*, cu diametrul de cca 24cm, adânci pentru servirea preparatelor lichide, cu capacitatea de 300-400 g/porţie,
- *farfurii întinse mijlocii, pentru gusturi reci şi calde*, cu diametrul cca 20cm,
- *farfurii întinse mici, pentru deserturi de cofetărie-patiserie*, cu dimensiuni de cca 16cm,
- *suport ceşti ceai şi cafea* cu diametrul de cca 11-13cm, pentru unt şi gem servit porţionat în secţie, cu diametrul de cca 8cm, capacitate 30-50 g.

Platouri. Destinaţia platourilor este multiplă: manipularea, prezentarea şi servirea preparatelor la masa consumatorilor, prezentarea preparatelor la expoziţii, miniexpoziţii, pe cărucioare de prezentare etc.

Forma şi dimensiunile platourilor pot fi diferite, în funcţie de operaţiile menţionate: de *formă dreptunghiulară*, cu lungimea de 25-35-50 cm şi lăţimea de 25-30 cm, de *formă ovală*, cu lungimea 25-35 cm şi lăţimea de 15-20 cm, de *formă rotundă*, cu diametrul de cca 30 cm.

Supierele pot fi de diferite forme şi capacităţi (2-6 porţii) şi au ca destinaţie manipularea şi servirea preparatelor lichide la masa consumatorilor (supe, ciorbe). Se duc de la secţie: la masă, pe suport de farfurie întinsă sau pe tăvi metalice.

Salatierele sunt în formă pătrată, adânci, cu o capacitate de 1-4 porţii de salată a 200-250 g porţia. Destinaţia lor este de a prezenta şi servi la masa consumatorilor toate sortimentele de salate din crudităţi ori preparate de salată asortată, precum şi din legume

conservate. Salatiera se aduce la masă pe tavă şi se aşează în faţa furculiţei, înainte sau odată cu aducerea preparatelor culinare.

Ravierele au formă ovală şi sunt folosite la servirea tuturor sortimentelor de salate fierte, coapte, în aspic, în special în unităţile cu servire rapidă (autoserviri). Capacitatea de 1-2-3 porţii la 150/200 g.

Bolurile (castroanele). Se folosesc în servirea sortimentelor de compoturi, precum şi în prezentarea apei călduţe, cu rondele de lămâie, la masa consumatorilor, după servirea diferitelor preparate din carne de miel, pui, peşte care s-au servit cu mâna, pentru degresarea degetelor.

Bolurile mai pot fi folosite şi în servirea preparatelor lichide (supe, creme, consomeuri), situaţie în care se vor prezenta pe tăvi cu suport farfurioară, iar la masă se vor aşeza pe suport.

Serviciile pentru ceai. Setul unui serviciu trebuie să cuprindă: căni, ceainice, cafetieră, laptieră, cu diferite forme şi capacităţi (200-500 ml/1-2 l). Se aduc la masă pe tăvi şi se aplică serviciului de către ospătar sau se lasă pe masă pentru a se servi consumatorii. Ceştile pentru ceai-cacao au capacităţi între 200-250 ml, iar pentru cafea naturală 100 ml.

Osierele se prezintă la masa consumatorilor în timpul servirii preparatelor care necesită dezosarea (peşte, pui, raci etc.). Se aşează în faţa farfuriei de servire. Ele au formă de semilună.

Sosierele şi dozierele de muştar. Sosierele sunt destinate prezentării şi servirii sortimentelor de sosuri reci sau calde la masa consumatorilor, unde sunt aduse pe suport odată cu preparatul. Au formă ovală, cu picior şi toartă şi capacităţi de 100-200-300 g.

Dozierele de muştar, de diferite forme, însoţesc preparatele de carne care necesită-după preferinţă-acest condiment. Au capac şi linguriţă din porţelan.

Vesela metalică pentru servire.

Conform necesarului de dotare, unităţile reprezentative şi de categoria I trebuie să dispună în procesul servirii şi de veselă metalică, confecţionată din inox sau alpaca argintată, după cum urmează.

Platourile, supierele, serviciile de ceai şi cafea, sosierele cu aceleaşi forme, capacităţi şi destinaţie cu cele din porţelan, care au fost descrise mai sus.

Legumierele (timbale), cu şi fără capac, au forma supierei, fără margine suport. Se folosesc pentru aducerea, prezentarea şi servirea sortimentelor de mâncare din legume cu şi fără carne, cu sosuri. Servirea-se face cu cleştele alcătuit din lingură şi furculiţă. Pot avea capacităţi de 1-4-6 porţii a 200-300g porţia.

Cupele pentru îngheţată se folosesc pentru prezentarea şi servirea tuturor sortimentelor de îngheţată, simplă sau combinată, au capacităţi de 50, 100, 200 g.

Spirtierele sunt destinate preparării sau menţinerii în stare caldă a diferite specialităţi de preparate la masa consumatorilor sau la masa gheridon. Forma spirtierei poate fi ovală sau rotundă, în funcţie, de forma platoului ce conţine produsul supus încălzirii.

Tăvile se folosesc la manipularea paharelor, tacâmurilor, serviciilor de condimente, serviciilor pentru ceai şi cafea şi alte obiecte în procesul servirii şi debarasării. Au forme dreptunghiulare sau ovale.

Coşuleţele pentru pâine sunt destinate prezentării cât mai estetice a produselor de panificaţie pentru servire la masa consumatorilor. Au formă de farfurie adâncă sau salatieră pătrată.

Shakerele se utilizează la prepararea amestecurilor de băuturi (cocteiluri), în componenţa cărora intră băuturi alcoolice, aperitive, lichioruri, vinuri şi alte ingrediente. Au capacitate de 400-500 ml şi formă conică, fiind compuse din partea inferioară (pocal) în care se pun băuturile, capacul mare prevăzut cu sită şi căpăcel mic.

Tacâmurile. Forma pieselor din grupa tacâmurilor este în funcţie de destinaţia lor în procesul servirii, cu ajutorul lor consumându-se toate preparatele culinare, de cofetărie-patiserie. Dotarea unităţilor cu tacâmuri se face asigurându-se acelaşi model pe grupe de tacâmuri, în funcţie de formă şi destinaţie, cu decorul corespunzător.

- **tacâm obişnuit**: linguriţă, furculiţă, cuţit. Se folosesc la servirea preparatelor culinare de bază din structura meniului, cuţitul are lungimea de cca 24,8 cm din care lungimea lamei de 13,3 cm, furculiţa are lungimea de cca 21 cm şi este prevăzută cu patru furcheţi, lingura are lungimea de cca 21 cm, lungimea căuşului fiind 7,2 cm,
- **tacâm pentru peşte**: cuţitul cu lungimea de 21,1 cm, din care lungimea lamei de 9,5 cm, furculiţa are lungimea de 18 cm şi este prevăzută cu patru furcheţi,
- **tacâm pentru gustări**: cuţitul cu lungimea de 20,5 cm din care lungimea lamei este de 11 cm, furculiţa are lungimea de 18 cm cu patru furcheţi,
- **tacâmuri pentru desert**. Destinaţia acestor tacâmuri este pentru servirea tuturor deserturilor, compuse din dulciuri de bucătărie-patiserie, cofetărie şi fructe. Setul se compune din: *tacâm pentru dulciuri de bucătărie-patiserie*: cuţit, furculiţă, linguriţă, corespunzător formei şi modelului celorlalte tacâmuri. Lungimea acestor piese este de cca 14-15 cm, de formă specială, furculiţa având patru furcheţi; *tacâm pentru fructe*: furculiţa şi cuţitul, asemănătoare modelului pentru dulciuri şi al celor de gustări, într-o formă specială, de lungime mai mică, furculiţa având trei furcheţi,
- **linguri şi linguriţe speciale**. În această grupă se includ: lingura pentru consomeuri şi supe concentrate, de formă specială, cu lungimea de cca 18 cm, linguriţă pentru îngheţată cu căuşul plat: linguriţă, pentru zahăr şi cafea, linguriţă pentru amestecuri de băuturi răcoritoare, cu lungimea de până la 21 cm, linguriţă pentru iaurt, cu căuşul plat în vârf,

- **tacâmuri speciale**: furculiţă mică cu doi furcheţi, pentru servirea lămâii, lungimea de cca 10-11 cm, cuţit pentru servirea icrelor negre, cu vârful lamei rotund şi lat subţiindu-se spre mâner, cuţit pentru servitul brânzeturilor la masă, compus din doi furcheţi şi lamă tăietoare, cleşte pentru porţionat şi servit tort, paletă pentru porţionat şi servit salate cu maioneză şi icre, din platou, la masa consumatorilor sau în bufet, tacâm pentru stridii, pentru homari, pentru melci, format din cleşte şi furculiţă, tacâm pentru raci, format din cuţit cu lama scurtă, rezistentă şi cu un orificiu pentru a rupe cleştele racului, însoţit de furculiţa scurtă cu doi furcheţi, tacâm special pentru sparanghel, lingură specială pentru sosuri, cleşte special pentru gheaţă, foarfece pentru struguri, foarfece pentru tranşat pui la masa gheridon.

Vesela de sticlă (cristal-semicristal).

Unităţile, în funcţie de categoria de încadrare, se dotează cu-veselă din grupa sticlă-cristal (semicristal). Din această grupă fac parte toate sortimentele de **pahare,** în care se servesc toate băuturile şi care trebuie să fie din acelaşi material şi model indiferent de capacitate, formă şi destinaţie în procesul servirii, în faze transparente, rezistente, să aibă stabilitate la aşezarea pe masă. Principalele tipuri de pahare sunt:

- pahare pentru aperitive, capacitatea 50 ml, 100 ml, cu picior,
- pahare cu picior pentru vin alb servit simplu, cu capacitate între 100-125 ml,
- pahare cu picior pentru vin roşu servit simplu, capacitate 125-150 ml,
- pahare cu picior pentru apă minerală (şpriţ), capacitate 200-225 ml,
- pahare tip sondă, pentru servirea berii, capacitate 300-500 ml,
- pahare tip cupă cu picior, pentru şampanie, capacitate 125-200 ml,
- pahare tip balon cu picior, pentru coniac, lichioruri, capacitate 50-100 ml,
- cupe speciale cu picior, pentru bere, capacitate 300-500 ml,
- carafe speciale, tip cană, pentru vin la butoi, capacitate 250, 500-1000 ml,
- pahare speciale pentru băuturi amestec (cocktailuri), capacitate 150, 200, 250 ml,
- cilindri gradaţi, cu unităţi de măsură în bar, capacitate 25, 50, 100, 150, 250 ml.

Serviciul de condimente. Aceste servicii de prezentare şi servire a condimentelor sunt compuse din piese de sticlă, de forme diferite, încadrate în seturi (suporturi metalice) simple sau complete, pentru sare, piper, muştar, ulei, oţet, etc. După ce au fost pregătite înainte de deschiderea unităţii, în procesul servirii, serviciile se păstrează la mesele consolă, fiind aduse la masa consumatorilor odată cu preparatul care necesită condimentarea.

3.3. Materiale şi obiecte de întreţinere pentru igienizare.

Principalele substanţe folosite în activitatea de curăţenie şi întreţinere a unităţii sunt:

- substanţe dezinfectante,
- produse petroliere,
- săpunuri,
- substanţe pentru întreţinerea pardoselilor (petrosim, ceară),

- substanţe de curăţat părţi lemnoase, metal, textil,
- substanţe odorizante şi dezodorizante,
- substanţe insecticide şi raticide.

Detergenţii sunt substanţe tensioactive, cu acţiuni de curăţire şi dezinfecţie. Ele se dizolvă în apă, într-o anumită proporţie (concentraţie 1-2%), fiind utilizată în procesul întreţinerii veselei. Lucrătorii vor folosi mănuşi de menaj, iar după folosire îşi vor unge mâinile cu unguente speciale în vederea protejării tegumentelor. În alimentaţia publică se recomandă folosirea detergenţilor existenţi în comerţ.

Substanţe dezinfectante. Pentru dezinfectare se folosesc varul cloros, bromocetul, cloramina, spirtul medicinal. Ele se utilizează în conformitate cu prevederile instrucţiunilor de folosire, prin dizolvarea în concentraţiile stabilite.

Varul cloros, necesar în dezinfectarea pavimentelor şi a grupurilor sanitare, se foloseşte în soluţii omogenizate, cu concentraţia de 2-5%.

Bromocetul se foloseşte în soluţie cu concentraţie de 2%. Este o substanţă dezinfectantă, dezodorizantă, utilizată la dezinfectarea obiectelor de inventar, precum şi la spălarea-dezinfectarea ouălor. Se păstrează în locuri (încăperi) speciale, evitându-se depozitarea alimentelor în apropiere. Sticlele sau borcanele cu soluţii de bromocet (ca şi cele cu cloramină) vor fi etichetate cu menţiunea „toxic" şi vor fi păstrate bine închise.

Cloramina se prezintă sub forma unei pulberi, asemănătoare cu sarea de bucătărie. Se foloseşte pentru dezinfecţie ca şi bromocetul, prin dizolvare în soluţie apoasă cu concentraţiile 1-2%.

Spirtul medicinal este un produs lichid, de culoare albastru deschis, cu miros specific şi se utilizează pentru dezinfecţia mâinilor şi a obiectelor de inventar. Se păstrează departe de sursele de căldură şi de lumină.

Produsele petroliere. Utilizate sunt: petrosinul, tinerul, neofalina care se folosesc, în funcţie de necesităţi, pentru curăţarea pardoselilor, scoaterea diferitelor pete de pe tapiţerii, mochete etc.

În timpul utilizării, în încăperea respectivă, geamurile şi uşile vor fi deschise pentru a se crea un curent de aer. Inhalarea vaporilor este periculoasă, dăunând organismului.

Toate aceste materiale, deosebit de inflamabile, se vor păstra în bidoane metalice, etichetate cu denumirea produsului şi se vor depozita în încăperi speciale. Ferite de sursele de foc.

Săpunurile (săpun solid, fulgi, lichid, tablete). Săpunul fulgi se utilizează pentru săpunadă în spălarea veselei şi tacâmurilor, în proporţie de 1-2 linguriţe fulgi la 2 l apă caldă, soluţia obţinută se omogenizează. Săpunul lichid şi tabletele se folosesc pentru întreţinerea mâinilor, iar cel solid (calupuri) pentru întreţinerea inventarului textil.

Substanţe de curăţat. Ca substanţe de curăţat se folosesc următoarele:

Sidol-soluţie, utilizat la curăţirea obiectelor metalice, precum şi a oglinzilor, sticlelor geamurilor şi a marmurei. Se pun câteva picături pe o cârpă, cu care se freacă obiectul de curăţat.

Argintul soluţie se foloseşte la curăţirea veselei pătate din alpaca argintată sau a argintăriei, se pun câteva picături pe cârpa de frecat, apoi se spală obiectul şi se lustruieşte.

Praful de cretă (obişnuită) se foloseşte sub formă de pulbere, care amestecată cu spirt medicinal se transformă într-o pastă semifluidă, cu care se freacă vesela din alpaca argintată sau din argint.

Carpetinul soluţie se foloseşte la curăţarea covoarelor, carpetelor, tapiţeriilor, a faianţei şi linoleumului. După îndepărtarea prafului după obiectul de curăţit, se amestecă într-un vas o parte soluţie carpetin şi două părţi apă (proporţii care se pot mări până la părţi egale), apoi se freacă obiectul de curăţit până la dispariţia spumei produse. După curăţire, obiectul sau suprafaţa respectivă se limpezeşte cu buretele sau cu o perie îmbibată în apă, lăsându-se apoi să se usuce la un loc ferit de praf şi raze de soare.

Alba menaj, Alba lux, Tix, Axion etc., sunt pulberi de granulaţii diferiţi, utilizate pentru curăţarea vaselor de bucătărie şi a veselei din porţelan şi sticlă.

Substanţe odorizante şi dezodorizante. Aceste substanţe se prezintă sub formă de pastile, tablete sau lichide. Cele mai recomandate şi frecvente utilizate sunt:

- odorcid, odorex: pentru grupuri sanitare comune,
- liliac: odorizant pentru încăperi,
- aromă de brad: odorizant pentru încăperi,
- molid: deodorant pentru grupuri sanitare, săli de baie, WC-uri.

Mături, perii, spălătoare: mături pentru curte (din nuiele), perii din rădăcini, perii din fire sintetice, pentru spălarea pereţilor şi pardoselilor, perii cu suport pentru WC, perii cu coadă specială pentru păienjeni şi pentru spălarea geamurilor la înălţime, mături mecanice, şpacluri pentru mozaic, teuri cu cârpă specială (molton) pentru spălat şi şters spaţiile anexe.

Obiecte textile şi din hârtie: pânză de sac, pânză de in, cârpe moi (molton, finet), hârtie igienică, hârtie prosop.

Obiecte de colectare şi depozitare: făraşe, ligheane, căldări (găleţi), cutii metalice cu capac şi pedală, pubele, aparate pentru măcinat deşeuri etc.

Echipamente tehnice: aspiratoare, maşini speciale pentru spălat şi lustruit pardoseli, maşini pentru spălat veselă şi pahare.

3.3.1. Operaţii de întreţinere şi curăţenie în restaurante

Curăţenia în spaţii de servire. Zilnic, în saloanele restaurantelor, în programul stabilit pentru igienizare, se vor executa următoarele operaţii: aerisirea, curăţirea (perierea) părţilor tapiţate de pe mobilier şi blatul meselor, iar partea lemnoasă a mobilierului se va şterge cu cârpa moale uscată.

Periodic se verifică starea mobilierului, efectuându-se remedierile necesare.

Petele de pe tapiţerii se curăţă cu solvenţii enunţaţi mai sus, după natura petei.

Aspirarea draperiilor, perdelelor, ştergerea (spălarea) geamurilor, oglinzilor, lambriurilor, corpurilor de iluminat şi alte operaţii de igienizare se execută de sus în jos. Zgârieturile de pe mobilier se pot chitui şi apoi se lustruiesc.

Mobilierul cu tăblii metalice sau melaminate se spală cu o soluţie de apă caldă cu săpun sau detergent, iar apoi se clăteşte cu apă rece şi se şterge cu cârpa uscată.

Întreţinerea pardoselilor. Se degajează pardoseala ce urmează a fi curăţată de mobilier (prin ridicarea sau mutarea meselor şi scaunelor în alt sector), pentru a permite o curăţenie corespunzătoare şi a evita murdărirea picioarelor de la mese şi scaune. Pardoselile din mozaic, marmură şi linoleum se spală cu apă caldă şi detergenţi, soluţie 1% (la o căldare de 10,1 l cu apă caldă de 40-50^{0}C se pune 100 g detergent). Spălatul se execută cu cârpe speciale moi, apoi se şterge pardoseala cu cârpe de şters, bine stoarse.

La pardoselile mochetate, sau cele acoperite cu covoare, prima operaţie constă în măturarea suprafeţei, pentru colectarea resturilor grosiere, după care se aspiră cu aspiratorul pe toată suprafaţa, se scutură traversele sau se schimbă cu altele curate.

Plantele ornamentale din holuri, saloane, trebuie îngrijite cu multă atenţie. Pământul de la suprafaţă se menţine în permanenţă în stare afânată prin săpare, fiind udat zilnic, se curăţă frunzele uscate sau îngălbenite. Praful de pe frunze se şterge uşor cu cârpă moale, puţin umezită în apă curată.

Ştergerea (spălarea) geamurilor şi oglinzilor se execută cu o soluţie de alcool şi apă caldă, după care se execută lustruirea cu cârpă specială curată (moale).

Ordonarea mobilierului constă în reaşezarea lui pe locul iniţial, într-o formă cât mai estetică.

Odorizarea încăperilor cu substanţe plăcut mirositoare şi a spaţiilor de servire se face cu pompe speciale sau cu doze „spray”. În acelaşi timp, se continuă curăţenia în spaţiile (oficiile) anexe.

3.3.2. Oficii şi dependinţe auxiliare în restaurant.

Oficiul pentru spălarea şi păstrarea veselei de porţelan. Aceste oficii se amplasează între secţia bucătărie şi secţia bufet, comunicând cu holul central şi salonul de servire. Pentru păstrarea veselei, oficiul se dotează cu rafturi metalice suprapuse, compartimentate pe tipuri de veselă. Aceste rafturi sunt acoperite în faţă cu perdele albe (sintetice).

Oficiul se dotează cu maşină electrică de spălat veselă, prevăzut cu jeturi (duşuri) dozator de detergenţi şi racordată la o sursă de apă caldă şi rece, pentru limpezire. De asemenea, se dotează cu: bazin degresor cu două cuve, prevăzut cu baterie de apă caldă şi rece, grătar din lemn sau material plastic pe pardoseală, masă (dulap) cu aer cald, sau electrică, prevăzută cu uşi glisante, pentru păstrarea veselei la cald, aşezată astfel încât să aibă acces în oficiul pentru ospătari.

Operaţiile de spălare a veselei de porţelan constă în:

- curăţirea de resturi alimentare, sortarea pe forme – capacităţi - a veselei şi îndepărtarea veselei ciobite (crăpate),
- degresarea în bazinul pentru degresarea, cu apă caldă la 40-50^{0}C, sau în maşina de spălat cu jeturi. În apa de degresare se dizolvă detergenţi, sau sodă calcinată (sau în amestec),
- limpezirea veselei în apă călduţă,
- dezinfectarea veselei cu soluţie de bromocet 2%, prin scufundare în bazin sau în maşină de spălat,
- clătirea veselei cu apă rece în jeturi sau bazin,
- uscarea veselei (zvântarea) pe grătare, rafturi sau în dulapuri tip masă caldă.

În cazul când oficiul nu dispune de dulapuri tip masă caldă, vesela se şterge cu cârpe speciale, fără a lăsa scame.

În final se verifică modul cum a fost spălată vesela, atât în interior cât şi în exterior.

Oficiul pentru spălarea şi păstrarea paharelor. Oficiul se dotează cu bazine cu apă curată (caldă şi rece), pentru operaţia de spălare a paharelor, precum şi cu maşini speciale, prevăzute cu duze şi perii pentru spălare, rafturi cu schelet metalic pentru păstrarea paharelor de forme şi capacităţi, masă specială pentru aşezarea paharelor de la debarasare, grătare din lemn sau plastic pe pardoseală. Operaţiile de spălare a paharelor sunt:

- golirea de resturi lichide, în ordinea sortării de pe masa de debarasare şi sortare şi îndepărtarea celor deteriorate (ciobite, crăpate),
- spălarea în bazine cu apă caldă şi detergenţi (săpunadă), folosindu-se bureţi sau perii speciale,
- dezinfectarea în bazin cu apă şi soluţie de bromocet,
- limpezirea cu apă rece în bazin şi cu jeturi,
- scurgerea pe tăvi, după formă şi capacităţi,
- ştergerea cu cârpe special şi verificarea calităţii,
- aşezarea în rafturi (dulapuri), pe etajere, în funcţie de formă, capacităţi, destinaţi.

Oficiul pentru spălarea veselei metalice. Amplasarea şi dotarea acestui oficiu urmează aceleaşi criterii ca în cazul oficiului pentru veselă din porţelan, iar operaţiile de spălare, pe etape succesive, sunt identice, cu deosebirea că după operaţia de îndepărtare a resturilor alimentare, se verifică dacă au suferit deformări termice (de la flambare sau menţinerea pe o sursă termică).

Obiectele din alpaca argintată sau inox, în timpul spălării cu apă caldă şi detergenţi, se vor freca cu cârpă moale, umedă, înmuiată în pastă de praf de cretă cu spirt, în oţet sau amidon, până când îşi recapătă culoarea iniţială, apoi se clătesc în apă rece cu jeturi şi se şterg.

Obiectele deteriorate (turtite, îndoite) nu vor fi puse în circuitul procesului servirii, fiind mai întâi recondiţionate în ateliere speciale. Se interzice frecarea acestor obiective cu bureţi de sârmă sau alte obiecte metalice ascuţite, care produc zgârieturi şi deteriorări.

Tacâmurile se spală şi se păstrează în acelaşi oficiu pentru veselă metalică, care se dotează în acest sens cu casete speciale (dulapuri) pentru păstrare, compartimentate pe forme, dimensiuni, destinaţie. Operaţiile de spălare, în etape succesive, sunt aceleaşi ca şi la veselă, excepţia constă în introducerea acestora în bazine pentru degresare. Spălarea, igienizarea, limpezirea se vor face pe tipuri şi forme de tacâmuri (linguri, furculiţe, linguriţe, cuţite, etc.), aşezate în bazin în acelaşi sens (codiţe, mâner, căuş, furcheţi).

Spălarea se va face cu ajutorul bureţilor sintetici sau a periilor şi cu cârpe speciale. Furculiţele se vor şterge insistent între furcheţi cu perii speciale, se vor limpezi în apă rece şi se scurge în coşuri (grătare) speciale, apoi se vor şterge şi aşeze în casete (dulapuri) compartimentate şi în mese console.

Toată vesela ce se utilizează în procesul servirii se va păstra în permanent într-o stare perfectă de igienă, pe rafturi, dulapuri, în casete, mese console etc. Vesela de rezervă aflată în stoc va fi păstrată în magazii, ambalată pe grupe de obiecte, ferită de umiditate, verificându-se din timp în timp modul în care se păstrează şi conservarea acestora.

Materiale de întreţinere se vor păstra în magazii speciale, cu rafturi, dulapuri, grătare pentru menţinerea acestora într-o perfectă stare de funcţionare şi igienizare.

Oficiul pentru personal şi dependinţe auxiliare. Pentru servirea mesei de către personalul propriu în condiţiile igienice şi organizate, fiecare unitate trebuie să dispună de un astfel de spaţiu, care trebuie să fie dotat cu mese comune, fie în amplasare individuală, cu scaune, feţe mese, consolă de tacâmuri, servicii condimentate, chiuvetă cu instalaţie de apă curentă. Oficiul va fi prevăzut în permanent cu prosopul textil sau din hârtie.

Dependinţe auxiliare. Aceste spaţii fac parte integrantă din spaţiile necesare desfăşurării activităţii de producţie şi servire. Ele sunt:

- magazii pentru păstrarea inventarului textil şi echipament,
- magazie pentru alimente generale,
- magazie pentru obiecte de inventar (veselă, mobilier de rezervă),
- magazie pentru materiale de întreţinere,
- magazii pentru imprimante şi birou de calculaţie,
- dependinţă pentru gheaţă,
- magazie pentru ambalaje,
- dependinţă pentru gunoi şi resturi menajere,
- vestiare şi grupuri sanitare pentru personal,
- dependinţă pentru recepţionarea mărfurilor,
- curte interioară cu rampă.

3.4. Secţia bufet în cadrul restaurantului.

Această secţie are destinaţia de a desface mărfuri alimentare ca atare şi preparate din producţie internă, preparate de carne (mezeluri) de toate sortimentele, brânzeturi, produse de panificaţie şi de patiserie, gemuri, dulceţuri, unt preambalat, fructe, diferite conserve, sortimente de prăjituri şi torturi, îngheţată, gustări reci de bucătărie, salate

combinate cu maioneză, salate orientale, precum şi un sortiment bogat de salate din crudităţi preparate în secţie, salate de icre, cafea, ceaiuri etc.

Pentru buna sa funcţionare această secţie, trebuie să fie dotată cu:

- vitrină frigorifică pentru expunerea şi păstrarea produselor alimentare, pe grupe şi caracteristici, fără a împrumuta mirosuri specifice, ţinându-se cont de vecinătatea admisă. Toate produsele se etichetează cu denumirea produsului şi preţul conform gramajului stabilit pentru vânzare. În vitrina de expunere, ca şi în cărucioarele de prezentare din sala de servire, exponatele se etalează încă de la prima oră a deschiderii unităţii şi se completează permanent, în funcţie de consum,
- dulapuri frigorifice în secţie, pentru păstrarea rezervei de alimente în condiţii igienice, conservator pentru îngheţată, cu mai multe caserole,
- masă de lucru, prevăzută cu cântar şi greutăţi, ustensilele de tăiat, divizat, răzuit, planşete de lucru pentru porţionat mezeluri, pâine, legume etc.,
- veselă de porţelan şi metalică, necesară montării şi servirii comenzilor solicitate de consumatori (ospătari),
- coşuri (panere) din răchită pentru produse de panificaţie,
- spălător cu două cuve, pentru spălarea legumelor, în operaţiile preliminare,
- chiuvetă cu apă curentă, pentru spălat pe mâini,
- maşină de tăiat pâine, mezeluri, porţionat unt bloc,
- grătar lemn (plastic) pe toată pardoseala,
- materiale şi ustensile de igienizare în secţie.

Secţia bufet poate fi o gestiune independentă sau comună cu bucătăria în unitate şi este subordonată şefului de unitate.

3.4.1. Secţia bar (băuturi) în cadrul restaurantului.

Această secţie se amplasează într-o încăpere cu spaţii suficiente pentru înmagazinare şi servire a tuturor băuturilor alcoolice şi nealcoolice, în funcţie de profilul unităţii, cu ghişeu de desfacere în holul central de comunicare cu toate secţiile şi oficiile.

Pentru funcţionarea în bune condiţii a secţiei, aceasta trebuie să se doteze cu următoarele:

- tejghea bar cu instalaţie curentă de apă, confecţionată în diferite forme şi modele, pentru restaurante clasice, cu specific de braserie, bar de zi şi de noapte, cu specific de berărie sau prevăzută cu instalaţie pentru desfacerea berii la halbă (la cupe sau sonde speciale),
- cameră frigorifică (dulap frigorific) pentru păstrarea şi răcirea băuturilor,
- magazie de mână, prevăzută cu rafturi pentru păstrarea băuturilor de consum curent, expuse pe rafturi şi etichetate. În magazie trebuie să se asigure o temperatură constantă de cca 16-17^{0}C, pentru a se păstra băuturile în condiţii normale,
- sortimente de pahare, pentru servirea tuturor băuturilor la cererea consumatorilor sau ospătarilor,
- cilindri (sonde) speciali gradaţi, pentru măsurarea băuturilor în procesul servirii (25-50-100-200 ml),
- rafturi de expunere a tuturor băuturilor ce se servesc în secţie, cu etichetele şi preţurile corespunzătoare.

- ustensilele barmanului pentru debuşonarea sticlelor, pentru tăiat lămâi, planşete, shaker pentru amestecuri, prosop pentru şters pe mâini,
- expresso-ul de cafea, montat pe tejgheaua bar, cu instalaţie de apă caldă şi presiune, prevăzut cu 2-3 aparate de preparat cafea şi cu dozator de măsurat cafea conform gramajului,
- grătare din lemn sau plastic pe toată suprafaţa secţiei unde lucrează barmanul.

Secţia bar funcţionează ca gestiune separată în cadrul unităţii, fiind gestionată de un lucrător calificat şi este subordonată şefului de unitate.

CAPITOLUL 4

4. Reguli şi tehnici de lucru privind efectuarea serviciilor

4.1. Manipularea şi transportul inventarului pentru servire.

Realizarea unui serviciu corespunzător, cere lucrătorilor să-şi formeze sau să-şi perfecţioneze deprinderile de manipulare, de transport şi de debarasare a întregului inventar utilizat. Manipularea obiectelor, se face ţinând cont dacă în salon se află sau nu clienţi şi indiferent de situaţie, operaţiunea trebuie executată în condiţii igienice şi cu respectarea tehnicilor de lucru specifice.

Platourile şi tăvile sunt purtate pe mâna şi antebraţul stâng după caz, pe podul palmei şi pe degete sau pe podul palmei, pe degete şi antebraţ, în funcţie de mărimea, numărul şi greutatea lor. Transportul pe podul palmei şi vârful degetelor, cu mâna îndoită la nivelul umărului, sau pe vârful degetelor, nu se recomandă din cauza instabilităţii şi lipsei de estetică. La prelucrarea platourilor calde, mâna purtătoare va fi protejată cu un şervet de serviciu împăturit, în cazul platourilor cu preparate gratinate sau foarte fierbinţi, se va utiliza un al doilea platou de aceeaşi formă şi mărime. Prin excepţie, unele platouri şi tăvi mici pot fi purtate în mâna stângă ca şi farfuriile. Un platou mare sau mijlociu se transportă în lungul braţului sprijinit pe podul palmei şi vârful degetelor. Un platou mare şi unul mic se transportă în mâna stângă înfăşurată sau nu în ancăr, prin prinderea mai întâi a platoului mic între degetele mar, arătător şi mijlociu, după care se aşează şi se echilibrează platoul mare pe antebraţ şi degetul mare.

Farfuriile, necesită o atenţie deosebită la manipulare şi transport, în special sub aspect igienic, deoarece din ele se mănâncă alimentele. Întotdeauna se va avea grijă să nu se introducă degetul mare în interiorul farfuriei, ci el va fi plasat circular pe marginea superioară a acesteia.

În prezenţa consumatorilor, farfuriile vor fi transportate pe mâna stângă, protejate de ancăr, câte 4-5 sau chiar mai multe înfăşurate în ancărul împăturit pe lung: ele vor fi purtate în ambele mâini până la consolă, de unde vor fi ridicate câte 4-5 pe mâna stângă, apoi vor fi aşezate una câte una pe masă cu mâna dreaptă. Se recomandă folosirea ancărului şi evitarea transportării farfuriilor într-o singură mână sau sprijinirea lor de corpul chelnerului.

Farfuriile cu preparate transportate în mână vor fi duse astfel:

- **o singură farfurie** în mâna stângă, peste degetele răsfirate, acoperite cu ancărul împăturit în patru,
- **două farfurii** tot în mâna stângă acoperită sau nu cu ancărul desfăcut, se ridică cu mâna dreaptă prima farfurie care este trecută în mâna stângă, prinzându-se între degetul mare, aşezat circular în exteriorul farfuriei şi degetele arătător şi mare fixate înainte şi după dunga de pe fundul farfuriei, se ridică cea de-a doua farfurie, se trece în mâna stângă fixându-se sub prima farfurie, între podul palmei şi degetul arătător, fiind susţinut cu degetele mijlociu, inelar şi mic,

- **transportul a trei farfurii** respectă regulile arătate mai sus pentru două farfurii, cea de-a treia se aşează şi se echilibrează pe degetul mare şi antebraţ
- **4 sau 5 farfurii** se transportă pe tava acoperită cu şervet purtate pe mâna şi antebraţul stâng.

Tacâmurile sunt transportate în timpul serviciului pe o tavă acoperită cu şervet şi aşezate în ordine pe tipuri, atunci când este vorba de un număr mic de tacâmuri, se duc pe o farfurie acoperită cu şervet. În acest ultim caz, furculiţa se aşează perpendicular pe marginea farfuriei, la punctul de prindere cu degetul mare de la mâna stângă, iar cuţitele cu lama sub ea. Furculiţele sau lingurile pot fi puse şi peste prima furculiţă.

La manipularea tacâmurilor se folosesc întotdeauna numai trei degete (mare, arătător şi mijlociu), acestea prinzându-se de mâner sau partea curbată, evitându-se atingerea părţilor care vin în contact cu alimentele.

Paharele, datorită fragilităţii lor, impun o manipulare atentă şi precauţii la transport. Paharele se prind de picior sau cât mai aproape de bază cu 3 degete (mare, arătător şi mijlociu), constituie o greşeală prinderea lor de partea superioară sau cu toată mâna.

Mai multe pahare se transportă pe tava acoperită cu şervet, iar un singur pahar pe o farfurioară cu şerveţel. În ambele situaţii, paharele se pun cu gura în jos. Nu se recomandă ducerea în mână a unui pahar sau prinderea acestuia cu degetele din interior.

Ceştile de cafea sau ceai, se transportă pe tava acoperită cu şervet în mâna stângă, ceştile se aşează cu cozile în dreapta, iar farfuriile-suport în partea stângă, în teanc. Ceştile se prind cu mâna dreaptă de codiţă, cu trei degete (mare, arătător şi mijlociu) şi se aşează pe farfurioara-suport.

Inventarul mărunt (scrumiere, presărături, numere de masă ş.a) se transportă pe tava acoperită cu un şervet şi se aşează pe masa clientului, la locul potrivit fiecărui tip de obiect de inventar, prin prindere cu degetele de la mâna dreaptă.

Cănile cu apă, se manipulează numai prin prinderea codiţei cu degetele de la mâna dreaptă, o singură camă se transportă pe farfuria-suport cu şerveţel, mai multe căni sau cele goale se duc în ambele mâini, cănile mici se transportă pe tava acoperită cu şervet.

Când în salon sunt duse mai multe obiecte de inventar, transportate cu ambele mâini, ele se depun mai întâi la consolă sau pe gheridon şi după aceea vor fi aşezate pe masa clientului.

Vazele mari de flori, se transportă în mână (cele mici pe o tavă acoperită cu şervet). Manipularea se execută diferenţiat, în funcţie de mărimea lor prin prindere, după caz, cu toate degetelevde la mâna dreaptă sau numai cu degetele de la mâna dreaptă sau numai cu degetele mare, arătător şi mijlociu.

Şervetele de masă, se transportă pe o tavă acoperită cu şervet (un singur şervet este dus pe o farfurie întinsă mare). La manipulare, chelnerul foloseşte tacâmul de serviciu sau lasă şervetul să alunece de pe farfuria pe care a fost transportat. De asemenea şervetul

poate fi oferit direct clientului, acesta luându-l singur de pe farfuria sau tava pe care l-a adus lucrătorul.

Muştarierele, olivierele şi flacoanele de condimente, se transportă împreună cu suporturile respective, în teanc pe tava acoperită cu şervet, dacă sunt mai multe, un singur exemplar din aceste obiecte se duce pe farfuria suport, depunându+se la consolă. Când se aşază pe suport se prinde cu degetele mare, arătător şi mijlociu, apoi se duce la masa clientului unde se procedează identic ca la manipularea farfuriilor.

Scrumierele, se transportă numai pe tava acoperită cu şervet, manipularea lor făcându-se prin prinderea cu toate degetele de la mâna dreaptă.

Frapierele, se transportă în salon cu sau fără suportul lor, frapiera cu gheaţă şi sticle se duce în mâna stângă iar cea de-a doua frapieră în mâna dreaptă.

O masă, este mutată în salon dacă necesităţile serviciului impun acest lucru, apucând-o cu ambele mâini de blat, pe sub faţa de masă, nu se recomandă transportul ei în alte poziţii.

Scaunele, se transportă numai câte unul în fiecare mână prin prinderea de spătar, nerecomandându-se ridicarea lor deasupra meselor.

Dacă lucrătorul transportă diferite obiecte de inventar cu ambele mâini, va circula cu multă atenţie pe partea dreaptă a culoarelor, deschizând cu ajutorul piciorului drept uşile batante dintre oficiu şi salon.

Reguli privind debarasarea.

Aspectul unei mese trebuie să fie în permanenţă cît mai plăcut, pe ea afându-se numai obiectele din care s-a mâncat sau se va mânca. Lucrătorii care efectuează serviciile vor urmări derularea lor şi atnci când clienţii au terminat un preparat şi urmează altul, vor efectua debarasarea. Debarasarea are loc obligatoriu şi atunci când clienţii au părăsit salonul precum şi la închiderea unităţii.

În practică, debarasarea se face, de obice, pe categorii de obiecte de inventar pentru fiecare aplicându-se tehnicile de lucru specifice.

Debarasarea farfuriilor şi tacâmurilor se execută de regulă, concomitent folosindu-se după situaţie, sistemul de lucru cu o farfurie, cu două farfurii şi cu trei farfurii, respectându-se în fiecare caz, tehnicile de lucru cunoscute. Se poate face şi pe tava acoperită cu şervet.

Obiectele de inventar mărunt – presărători, farfurii pentru oase, flacoane de condimente, linguriţe, farfurioare etc. se debarasează pe tava acoperită cu şervet pe măsură ce nu mai sunt necesare la masă.

Debarasarea ceştilor de cafea sau ceai, se face prin dreapta clientului, lucrătorul ridică cu mâna dreaptă farfuria-suport pe care se găsesc ceaşca şi linguriţa respectivă, se retrage în spatele clientului şi o aşază pe tava purtată pe mâna stângă, începând dinspre

braţ către palmă punând ceaşca cu linguriţa în ea alături de farfurioară. Operaţiunea se continuă la clientul următor, de unde se ridică farfuria-suport, cu ceaşca şi linguriţa respectivă şi se aşează pe tavă peste prima farfurie, ceaşca se pune alături de cealaltă, iar linguriţa în prima ceaşcă, debarasarea continuă până la ridicarea tuturor ceştilor de pe masă sau până când se umple tava, menţionăm că nu se recoamandă aşezarea ceştilor una peste alta.

Debarasarea paharelor se face după ce clientul a trecut la o altă băutură, precum şi la terminarea serviciului. Lucrătorul foloseşte tava acoperită cu şervet, când ridică mai multe pahare şi farfuria cu şerveţel în cazul unui singur pahar. Lucrătorul se apropie de masa clientului, prin dreapta acestuia, ţinând tava pe mâna stângă, ridică paharul prinzându-l pe picior sau cât mai aproape de bază cu degetele mare, arătător şi mijlociu de la mâna dreaptă, după care, îl pune pe tavă începând dinspre antebtaţ către palmă. Procedează la fel până ridică toate paharele, având grijă să nu prindă paharele cu degetele din interior sau de partea superioară.

Schimbarea scrumierelor se face când în acestea s-au strâns resturi, chiar de la o singură ţigară. Lucrătorul vine la masa clientului având pe mâna stângă tava cu scrumiere curate, cu una în plus faţă de numărul celor ce trebuie schimbate, ridică cu mâna dreaptă o scrumieră curată şi o pune peste scrumiera ce urmăază a fi schimbată, luându-le apoi pe amândouă şi punându-le pe tavă, aşează pe blatul mesei scrumiera curată. Procedează identic cu celelalte scrumiere, evitând astfel împrăştierea scrumului. În cazul scrumierelor mari, care nu se pot prinde uşor cu o singură mână, pentru acoperire se foloseşte un şervet de hârtie.

Schimbarea feţei de masă se face prin substituire, astfel încât, clienţii să nu observe, blatul mesei, această operaţie fiind dificilă, se recomandă efectuarea ei numai în cazul când eventualele pete nu pot fi acoperite cu un şervet sau cu un napron.

Sticlele, cănile şi alte obiecte de inventar mai mari se debarasează în mână, fiind duse de regulă, direct la oficiu unde se depun pe sortimente, în lăzile de ambalaj, coşurile de la maşinile de spălat sau mesele destinate acestui scop.

La micul dejun, când obiectele de inventar sunt debaradate cu ajutorul tăvii, se poate folosi şi o farfurie întinsă în care se strîng, separat, resturile şi ambalajele produselor. În unităţile cu serviciu a la carte debarasarea se execută pe măsură ce se consumă produsele.

Amintim că în unele unităţi, mai ales în cazul grupurilor de turişti, debarasarea obiectelor de inventar se poate face cu ajutorul cărucioarelor speciale, pe categorii de obiecte sau concomitent tot inventarul utilizat (dacă căruciorul are mai multe poliţe). La unele linii cu autoservire se folosesc benzile rulante.

În toate situaţiile, se impune respectarea unei reguli generale care prevede că la oficiu obiectele de inventar se depun pe categorii.

De regulă, vesela ajunsă la oficiu va fi curăţată sumar de eventualele resturi şi apoi va fi pusă pe sortimente, deoarece, aşa cum am arătat, spălarea inventarului se face pe tipuri de obiecte.

4.2. Metode şi tehnici generale de lucru pentru efectuarea serviciului.

Experienţa acumulată până în prezent în diferite restaurante, în funcţie de categoria şi specificul lor, de structura sortimentelor vândute, de numărul şi structura clienţilor a generalizat mai multe metode şi tehnici de servire:

- serviciul indirect,
- serviciul direct,
- la gheridon,
- la farfurie,
- autoservire,
- bufet rece,
- vânzarea prin automate şi altele

Serviciul indirect este considerat cel mai simplu, cel mai uşor de realizat, el se practică mai ales în unităţile de tip pensiune, în familie şi uneori, cu ocazia banchetelor atunci când se oferă spre alegere mai multe preparate.

Tehnica de lucru: lucrătorul preia de la secţie platoul cu preparatele respective şi tacâmul de serviciu aşezat pe platou către client, vine la masă, prezintă platoul, după care, fiecare client se serveşte singur, cu ajutorul tacâmului de serviciu, din platou ţinut de chelner pe antebraţul şi mâna stângă, puţin deasupra farfuriei, pentru a preveni eventuala pătare a feţei de masă.

După servirea primului client, în mod obligatoriu, chelnerul se va retrage în spatele lui, pentru a reface aspectul platoului, după care va repeta serviciul, procedând ca mai înainte, în ordinea de prioritate recomandată, plecând întotdeauna în dreapta la clientul următor.

Serviciul indirect, are avantajul că, poate fi efectuat de lucrători cu o calificare modestă şi în număr mai redus dar şi dezavantajul că este mai încet şi uneori nesigur, datorită faptului că nu toţi clienţii ştiu să utilizeze corect tacâmul de serviciu (lingura în mâna dreaptă, furculiţa în stânga).

Serviciul direct, apreciat ca un serviciu complex, impune mai multă tehnică profesională din partea lucrătorilor şi se recomandă în împrejurări care necesită o servire mai rapidă, mai sigură, cum ar fi de exemplu, mesele festive, mesele oficiale, grupurile de turişti, vagoanele-restaurant, vesele fluviale şi maritime pentru pasageri etc.

Tehnica de lucru: lucrătorul vine cu platoul la masa clientului, îl prezintă ca şi în cazul serviciului indirect, după care, în ordinea de preferinţă cunoscută, se apropie de client şi cu ajutorul tacâmului de serviciu, prinde mai întâi componentele principale ale preparatului, apoi, după caz, garniturile şi le aşează în farfuria clientului, carnea către client, garniturile către emblema farfuriei. Se va avea în vedere ca marginea platoului dinspre client să fie puţin deasupra farfuriei şi cât mai aproape de aceasta pentru a evita pătarea feţei de masă. După servire, înainte de a se a se antebraţ, după care pleacă spre dreapta la clientul următor, refăcând, dacăeste cazul, aspectul platoului.

Prin eficacitatea, siguranţa şi rapiditatea sa, serviciul direct, cu toate că necesită un personal cu calificare superioară este considerat un serviciu de clasă, care place

majorităţii clienţilor, pretându-se la servirea a numeroase preparate, cu excepţia celor fărâmicioase şi a celor cu o prezentare deosebită ce trebuie servite la gheridon.

Serviciul la gheridon, considerat de numeroşi clienţi şi specialişti „un spectacol”, se practică în unităţile de categorie superioară atunci când porţionarea, tranşarea, filetarea şi flambarea şi pregătirea unor preparate şi băuturi se fac în salon, lângă masa clientului, pe gheridon.

Tehnica de lucru: lucrătorul, după ce preia platoul de la bucătărie, vine cu el la masa clientului, îl prezintă după regulile cunoscute, după care se retrage la gheridon, aşază platoul pe gheridon în stânga (sau pe reşou, spirtieră, placă şofantă, dacă preparatul este cald) şi începe să lucreze, ţinând după caz, lingura sau cuţitul în mâna dreaptă, furculiţa în mâna stângă. Operaţiunile executate sunt diferenţiate după lucrările necesare: porţionări, tranșări, filetări, preparări etc. După tranşarea sau porţionarea pieselor mari, se recomandă reconstituirea lor, urmată de o nouă prezentare a platoului pentru a scoate în evidenţă competenţa şi măiestria celui care a făcut lucrarea.

Servirea propriu-zisă se poate realiza diferenţiat: se face porţionarea în farfurie la gheridon şi în continuare serviciul la farfurie, de către un alt lucrător, în ordinea de prioritate cunoscută sau după reconstituirea pieselor, se efectuează serviciul direct sau indirect aşa cum am arătat mai înainte.

Întotdeuna în timpul executării serviciului de gheridon, chelnerul va fi orientat cu faţa spre clienţi, marcând în felul acesta atenţia ce le-o acordă.

Serviciul la gheridon este apreciat ca fiind înghrijit şi sigur (se lucrează cu ambele mâini şi nu există riscul unor accidente), este spectaculos, elegant, aplicabil la servirea oricăror preparate. În acelaşi timp, prezintă dezavantajul că este mai lent, necesită mai mult spaţiu lîngă mese şi un personal cu calificare superioară. Pentru a putea executa aceste lucrări, personalul de servire trebuie să aibă o foarte bună pregătire profesională, să fie foarte buni practicieni şi să posede cunoştinţe suplimentare privind alcătuirea scheletului animalelor. Păsărilor sau peştilor ce urmează a fi tranşate, ornarea şi prezentarea preparatelor, asortarea diferitelor componente ale preparatelor, tehnicile de pregătire a diferitelor preparate ce se pot realiza la gheridon (salate, clătite sau piersici flambate etc.)

Servirea de pe cărucioarele de prezentare, folosit în cazul gustărilor, specialităţilor casei, salatelor, brânzeturilor, produselor de patiserie, aperitivelor, digestivelor ş.a., este o variantă a serviciului la gheridon. Pentru realizarea acestuia, se aduce căruciorul lângă masa clientului, într-o poziţie similară cu a gheridonului, după care se servesc de către chelner preparatele respective în farfurii adecvate. Inventarul necesar se asigură pe poliţele inferioare ale căruciorului. Similar se procedează la servirea băuturilor, aperitive sau digestive, situaţie în care pe cărucior, se asigură nu numai un sortiment variat de băuturi, ci şi inventarul necesar pentru servire şi produsele de însoţire.

Serviciul la farfurie, este practicat în ultimul timp, în afară de restaurantele mai modeste, cu autoservire, snackuri şi braserii şi în unităţi de categorie superioară.

Tehnica de lucru: lucrătorul preia de la bucătărie două-trei farfurii în mâna stângă protejată de ancăr şi o a patra, cu mare precauţie, în mâna dreaptă, le duce în salon şi serveşte clienţii pe partea dreaptă, în ordinea de preferinţă impusă de ocazie. Farfuria se aşază în faţa clientului, pe suport sau direct pe faţa de masă, atunci când nu se utilizează suportul, cu emblema în partea opusă locului ocupat de client.

Atunci când se impune transportarea unui număr mai mare de farfurii, se pot utiliza după caz, cărucioarele special destinate acestui scop sau tăvile de mărime corespunzătoare acoperite cu şervet. Folosirea cloche-ului apare ca o necesitate evidentă.

Serviciul la farfurie, mai ales în unităţile pentru turism, prezintă avantajul că asigură servirea preparatelor fierbinţi, cu o bună prezentare, cu gramajele corecte, este mai operativ, mai rapid şo poate fi executat de personal care poate învăţa foarte repede acest lucru. Din asemenea motive se impun măsuri pe linie de dotare, cât şi pentru o mai bună organizare a muncii în secţii, unde montarea atentă şi responsabilă a preparatelor în farfurii, necesită un personal mai numeros şi mai îndemânatic.

Autoservirea constituie o formă de servire întâlnită din ce în ce mai mul, ea se adresează, îndeosebi, consumatorilor grăbiţi sau celor care nu doresc să beneficieze de serviciile chelnerilor.

Formele de organizare ale serviciilor în unităţile cu autoservire (self-service) diferă, dar întotdeuna clienţii îşi pot alege, după gust, obiceiuri, timpul disponibiln şi posibilităţile financiare, preparatele şi băuturile dorite, pe care le transportă singuri la masă. Debarasarea meselor o face un personal specializat, cu ajutorul tăvilor sau cprucioarelor. O atenţie deosebită se acordă curăţării resturilor şi ştergerea meselor cu blatul lavabil, operaţiuni ce trebuie făcute în condiţii de igienă desăvârşită.

Consumaţia se plăteşte diferenţiat; la casă, în momentul ieşirii de pe linia pentru expunerea preparatelor, produselor şi băuturilor, sau la ieşirea din unitate, pe baza unui tichet, pe care sunt marcate valorile preparatelor şi a băuturilor ridicate de pe „linie”.

Vânzarea prin automate, se practică pentru oferirea permanentă a unor produse specifice de bucătărie, cofetărie-patiserie, produse zaharoase, preambalate, a băuturilor şi a produselor de tutun. Automatele funcţionează pe principiul încasării contravalorii prin fişe convenţionale sau monede metalice de valoare egală cu cea a produselor expuse şi oferite spre vânzare.

În prezent, se caută noi soluţii pentru extinderea acestei forme de vânzare, prezentând avantajul că pentru numeroase sortimente, vânzarea nu ste limitată la anumite ore.

Bufetul rece, oferă o largă posibilitate de alegere sortimentală, câştigând din ce în ce mai mulţi adepţi, atât în restaurante de categorie superioară, cât şi în cele modeste. De obicei, pe bufet se aşază platourile cu preparatele oferite, precum şi inventarul necesar pentru servire. Vesela necesară se găseşte pe mese la intrarea pe fluxul bufetului, în timp ce tacâmurile, şervetele şi alte accesorii se pot afla la ieşirea din flux sau pot fi puse pe mesele din salon, pe care se face consumul preparatelor dorite.

În anumite unităţi, bufetul rece se organizează, numai pentru servirea gustărilor şi antreurilor, preparatele de bază, desertul şi băuturile fiind oferite în continuare la mese de către chelneri.

Şi într-un caz şi în celălalt clienţii se pot servi singuri sau ajutaţi de bucătari. Serviciul, în funcţie de dorinţa clientului, se poate repeta, neexistând de4 regulă restricţii

în această privinţă. Debarasarea meselor o fac lucrătorii existenţi în salon, care au şi sarcina ca pe măsura efectuării serviciilor să refacă mice-en-place-ul, să completeze preparatele consumate sau să rearanjeze platourile.

Metodele şi tehnicile generale de lucru pentru efectuarea serviciului, au caracter orientativ, ele adaptându-se la condiţiile concrete din fiecare unitate şi aplicându-se diferenţiat, în funcţie de structura preparatelor, dotarea tehnică, tradiţia locală, obiceiurile clienţilor.

4.3. Serviciul în restaurante.

Servirea micului dejun. Storia alimentaţiei, cunoaşte de-a lungul timpului, din antichitate şi până în zilele noastre trei mese principale luate de om în vederea hrănirii sale:

- micul dejun,
- dejunul,
- cina.

Micul dejun are caracteristici specifice de la popor la popor, iar aceste caracteristici, aceste particularităţi, trebuie cunoscute de cei ce asigură servicii clienţilor pentru a fi în măsură să ofere numai acele preparate şi servicii care să satisfacă gusturile şi preferinţele acestora, îmbinând armonios tradiţiile şi obiceiurile culinare ale clienţilor străini cu preparatele specifice bucătăriei româneşti.

În practica activităţii hoteliere, în restaurantele noastre, se întâlnesc în mod frecvent, două tipuri de mic dejun şi anume;

- micul dejun complet sau continental
- micul dejun englezesc sau american

Micul dejun complet (continental) denumire generalizată în practica activităţii hoteliere, de a comanda micul dejun, indicându-se numai băutura caldă nealcoolică (de exemplu „ceai cu lîmâie complet”), restul componentelor având un conţinut fix-de regulă, o băutură caldă nealcoolică (ceai, cafea, lapte, ciocolată etc.), la alegere şi componente, fixe ca: unt, gem (dulceaţă), miere, cornuri, brioşe, chifle, toast sau pâine prăjită. În afara acestora, în funcţie de preţul micului dejun, se pot oferi clienţilor un suc din fructe sau legume, un triunghi de brânză topită sau chiar un ou fiert etc., fără ca micul dejun să-şi piardă caracterul de mic dejun complet (continental).

Micul dejun englezesc (american), mai consistent decât micul dejuncomplet, cuprinde, pe lângă componentele acestuia, unul sau mai multe sortimente din preparate de bufet, bucătărie, cofetărie-patiserie sau bar ce se pot oferi la micul dejun. De regulă, servirea acestui tip de mic dejun, se face prin bufet deoarece oferă posibilitatea unei variate alegeri sortimentale de produse specificeCei ce au sarcina servirii micului dejun, indiferent de tip, trebuie să-şi organizeze activitatea în funcţie de solicitările clienţilor, practicând, după caz, serviciile tradiţionale sau servirea acestuia prin bufet.

Organizarea serviciului tradiţional. Serviciul tradiţional la micul dejun complet sau la cel englezesc, se asigură la mese în saloanele speciale pentru micul dejun sau în alte spaţii din incinta restaurantelor.

Organizarea serviciului tradiţional pentru micul dejun, presupune abordarea simultană a mai multor faze şi anume: asigurarea datorilor necesare (mobilier, utilaje, inventar pentru servire şi lucru), pregătirea saloanelor şi secţiilor, efectuarea propriu-zisă a serviciilor, cu respectarea tehnicilor de lucru cunoscute.

Dotarea saloanelor cu mobilier, utilaje, inventar de lucru şi servire este de regulă, aceeaşi cu cea întâlnită la dejun şi cină în saloanele restaurantelor, ea fiind influenţată de modul în care se organizează servirea micului dejun.

Pregătirea saloanelor şi secţiilor pentru servirea micului dejun, trebuie să ţină seama de următoarele cerinţe:

- stabilirea, în seara premergătoare serviciilor, a numărului de clienţi care urmează să servească micul dejun;
- verificarea la secţii a existenţei sortimentelor de produse, preparate şi băuturi oferite sau solicitate de clienţi la micul dejun, în cazul constatării unor lipsuri se vor lua măsuri de aprovizionare prin comenzi operative la sursele potenţiale de livrare;
- pregătirea inventarului necesar pentru micul dejun, corelat cu numărul clienţilor, plus o rezervă corespunzătoare;
- efectuarea lucrărilor de curăţenie şi întreţinere la închiderea saloanelor, potrivit regulilor şi reglementărilor existente, un accent deosebit punându-se pe dezinfectarea şi aerisirea spaţiilor de servire;
- organizarea primirii comenzilor pe timpul nopţii, eventual prin recepţia hotelului, pentru comenzi speciale.

Prezentarea personalului care asigură serviciile la micul dejun, se face diferenţiat, în funcţie de sarvinile specifice, astfel:

- secţii cafetărie, laborator de cofetărie-patiserie, bufet, bucătărie, achizitor etc. sosesc cu una două ore înainte de servirea micului dejun, pentru ca la timpul potrivit, să fie în măsură, să asigure preparatele şi produsele la un nivel deosebit, proaspete, calde, aspectuase (chifle, cornuri, lapte etc.;
- personalul de servire chelnerii şi ajutorii acestora, se vor prezenta la lucru, cu cel puţin o jumătate de oră înaintea ănceperii serviciului pentru a putea efectua în bune condiţii pregătirea saloanelor şi dotarea locului de muncă cu cele necesare.

Mise-en-place-ul pentru micul dejun, are loc după terminarea lucrărilor de curăţenie şi întreţinere executate la închiderea unităţii.

De obicei, aranjarea meselor se face în funcţie de tipul de mic dejun servit în unitatea respectivă: complet (continental) sau enghezesc (american), respectându-se regulile şi etapele cunoscute la efectuarea mise-en-place-ului.

În unele unităţi de categorie superioară, ceaşca pentru ceai nu se pune dinainte pe masă, ea se aduce încălzită, înainte de servirea băuturilor calde.

Preparatele şi băuturile servite la micul dejun într-un restaurant, sunt oferite prin mai multe mijloace, dintre care, rolul cel mai important revine listelor pentru micul dejun.

Potrivit practicii acestui sector de activitate, pe plan internaţional, la micul dejun, în funcţie de obiceiurile alimentare ale clienţilor, se servesc preparate şi băuturi din următoarele grupe de produse:

- băuturi calde nealcoolice: ceai, cafea, cafea cu lapte, lapte, cacao cu lapte, ciocolatină, ceaiuri medicinale;
- unt, gem (dulceaţă), miere;
- produse de panificaţie şi de patiserie: chifle, cornuri, brioşe, cozonac, chec, paine, toast, foietaje etc.
- preparate din ouă: omlete, simple sau combinate, ouă ochiuri simple, ouă ochiuri cu şuncă (ham and eggs), ouă ochiuri cu costiţă (bacon and eggs), ouă la pahar, ouă la cocotieră etc.
- fulgi de porumb (corn-flakes), fulgi de ovăz (porridge);
- brânzeturi;
- lactate proaspete: iaurt, sana, chefir, lapte bătut, diverse creme, frişcă;
- preparatele din carne şi peşte: mezeluri (şuncă presată, muşchi ţigănesc, muşchi file, costiţă afumată etc.), fripturi reci etc.;
- legume proaspete: roşii, ardei graşi, castraveţi, ridichi, gogoşari;
- fructe proaspete sau compoturi, în funcţie de sezon;
- băuturi răcoritoare: sucuri din legume şi fructe, nectar, ape minerale şi carbogazoase, alte băuturi răcoritoare (băuturi pe bază de cola, oranjadă etc.).

Efectuarea serviciilor la micul dejun trebuie să ţină cont de anumite cerinţe de ordin general şi particular.

În primul rând, se va acorda o grijă deosebită pregătirii serviciilor pentru ca la venirea clienţilor în saloane, comenzile să poată fi executate cu operativitate maximă, majoritatea clienţilor fiind sub impulsul preocupărilo din ziua respectivă: afaceri, deplasări, tratament, plajă, schi etc.

În al doilea rând, se va avea în vedere ca preparatele oferite să fie de foarte bună calitate şi servite cu respectarea strictă a tehnicilor şi regulilor de servire cunoscute.

Apare evidentă în această situaţie, cunoaşterea de către cei ce asigură serviciul la micul dejun, a modului în care trebuie să se asigure oferirea principalelor componente ce intră în alcătuirea micului dejun.

Ceaiul se pregăteşte după caz, din sortimente de ceiuri de masă (negru sau verde) şi ceaiuri medicinale (mentă, muşeţel, flori de tei etc.), de regulă, preambalate la pliculeţe sau vrac.

Produse de însoţire: zahăr, felii de lămâie sau portocală, lapte fiert (pasteurizat) sau frişcă lichidă.

Inventarul necesar: ceainic cu suport, ceaşcă de ceai cu suport, linguriţa pentru ceai, furculiţa pentru lîmâie, pic pentru lapte, farfurioare-suport.

Tehnica de servire: se preia de la secţie, pe tava acoperită cu şervet, ceaşca caldă, ceainicul cu apă fierbinte, pe suport cu şerveţel şi produsele de însoţire, la masă, pliculeţele cu ceai şi zahăr preambalat sunt aşezate pe farfurioară, cel vrac în zaharniţă, feliile de lămâie sau portocală pe farfuroară, laptele sau frişca în pic sau în ambalajele de prezentare pe farfurioară-suport cu şerveţel, prin dreapta clientului, chelnerul aşezat mai

întâi ceaşca pe suport, produsele de însoţire şi apoi toarnă apa fierbinte din ceainic în ceaşcă.

Precauţiuni: de regulă, când se serveşte laptele sau frişca, nu se aduce lămâie sau portocală: zahărul vrac se oferă în zaharniţă, cu linguriţă sau cleşte (pentru cel cubic), în cazul unor ceaiuri medicinale nepreambalate, o strecurătoare este necesară: folosirea gheridonului sau consolei este obligatorie (tava nu se sprijină pe masa clientului), dacă clientul nu şi-a pus pliculeţul de ceai în ceaşcă, chelnerul va face cu tact acest oficiu, înainte de a turna apa fierbinte în ceaşcă.

Şvarţul, este un sortiment de cafea specific micului dejun , servit de regulă, sub forma cafelei filtru, mai puţin concentrată, cca 150 ml porţia.

Produse de însoţire: zahăr, lapte fiert (pasteurizat) sau frişcă lichidă.

Inventarul necesar:cafetieră cu suport, pic pentru lapte sau frişcă, ceaşcă de ceai cu suport, linguriţă pentru ceai, farfurioară-suport, zaharniţă.

Tehnica de servire: se preiau de la secţie, pe tava acoperită cu şervet, ceaşca caldă, cafetiera pe suport şi produsele de însoţire, serviciul îl execută chelnerul prin dreapta clientului, procedându-se ca şi la ceai, laptele se adaugă în cafea după dorinţa clientului (cca 50 ml).

Precauţiuni: în momentul servirii, cafeaua trebuie să fie fierbinte, iar laptele cald, în cazul cafelei turceşti se vor respecta regulile cunoscute pentru servirea sortimentului respectiv.

Cafeaua cu lapte, alt produs specific micului dejun, necesită următoarea tehnică de servire: laptele şi cafeaua se pregătesc separat la secţie, cafeaua fiind mai puţin concentrată.

Produse de însoţire: zahărul.

Inventarul necesar: cană pentru lapte (laptieră) cu suport, cafetieră mică cu suport, ceaşcă de ceai cu suport, linguriţă pentru ceai, farfurioară-suport, zaharniţă.

Tehnica de servire: se preia de la secţie, pe tava acoperită cu şervet, laptele fierbinte în cana de lapte (laptieră) pe suport cu şerveţel, cafeaua în cafetieră pe suport cu şerveţel şi zahărul preambalat pe farfurioara-suport sau în zaharniţă şi ceaşca de ceai caldă, serviciul îl efectuează lucrătorul, prin dreapta clientului, se pune mai întâi laptele, după aceea cafeaua şi zahărul, în funcţie de preferinţa clientului.

Precauţiuni: cana cu lapte şi cafetiera pot rămâne pe suporturile lor, pe masa clienţilor, aceştia mai servind dacă doresc acest lucru.

Ciocolatina, o ciocolată de calitate superioară, rasă, în formă de granule mărunte, dizolvată în lapte fierbinte, este un preparat specific micului dejun.

Produse de însoţire: zahăr şi în mod excepţional, frişca bătută.

Inventarul necesar: gemieră sau castronaş, laptieră cu suport, ceaşcă de ceai cu suport, lingutiţă de ceai, farfurie-suport sau zaharniţă.

Tehnica de servire: se preia de la secţie pe o tavă acoperită cu şervet, ciocolata rasă în gemieră, castronaş, laptele fierbinte în laptieră pe suport şi zahărul în zaharniţă pe farfurioară-suport, chelnerul, prin dreapta clientului, toarnă laptele fierbinte peste ciocolata rasă din ceaşcă, după care clientul îşi adaugă zahăr în funcţie de gust.

Precauţiuni: laptele trebuie să fie fierbinte, cana cu lapte (laptiera) se poate lăsa pe suportul ei pe masa clientului în dreapta lângă ceaşca de ceai.

Laptele, proaspăt, fier, se serveşte rece sau cald.

Produse de însoţire: zahăr.

Inventarul necesar: cană pentru lapte (laptieră) cu suport, ceaşcă de ceai cu suport, linguriţă de ceai, farfurioară-suport pentru zahăr preambalat sau zaharniţă.

Tehnica de servire: pe o tavă acoperită cu un şervet se preiau de la secţie laptele fierbinte sau rece în cana pentru lapte, ceaşca de ceai caldă sau rece şi zahărul preambalat pe farfurioară-suport sau în zaharniţă (cel vrac), chelnerul, prin dreapta clientului, după ce a pus ceaşca pe suportul de pe masă toarnă laptele din cana de lapte în ceaşcă, apoi clientul se serveşte cu zahăr după dorinţă.

Precauţiuni: unii clienţi obişnuiesc la laptele rece, sare în loc de zahăr, se va evita utilizarea ceainicului la servirea laptelui fierbinte deoarece caimacul poate astupa oficiul de scurgere.

Untul, poate fi preambalat în pacheţele de 15, 20, 25 g sau vrac, în ultima situaţie se prezintă sub formă de rondele, cochilii, melci, spirale etc.

Inventarul necesar: raviere, farfurioare-suport sau castronaşe de mărime potrivită, cuţit pentru unt sau cuţit pentru desert.

Tehnica de servire: preluarea de la secţie se face astfel: untul porţionat la pacheţele, pe raviere (farfurioară-suport) sau în castronaşe cu gheaţă, dacă nu a fost păstrat la rece, untul vrac în castronaşe mici (boluri) cu gheaţă, totul pe tava acoperită cu şervet, după preluarea produselor de la secţie, chelnerul ajuns la masa clientului, prin dreapta acestuia, cere permisiunea şi aşază farfurioara sau castonaşul cu unt în dreptul emblemei farfurie-suport, când există un singur consumator sau mai mulţi.

Precauţiuni: se va evita servirea consumatorilor cu unt tăiat (porţionat) inestetic, cât şi oferirea untului la cald, cu o consistenţă moale, în cazul grupurilor de turişti, untul nepreambalat poate fi oferit pe farfurioara-suport fără gheaţă cu condiţia ca el să fie păstrat în prealabil la rece şi adus la masă în momentul când vin clienţi sau imediat după sosirea lor. În aceleaşi condiţii se serveşte untul preambalat pe o farfurioară-suport (jour), împreună cu gemul (mierea) şi zahărul preambalate.

Gemul, mierea, dulceaţa sunt alte sortimente oferite la micul dejun, fie preambalate, fie în vrac.

Produse de însoţire.

Inventarul necesar: gemul preambalat pe farfurioară-suport (jour) iar cel vrac în gemiere: cuţit de desert, totul pe tava acoperită cu şervet.

Tehnica de servire: la fel ca la unt.

Precauţiuni.

Pâinea albă, semialbă, neagră, chiflele, pâinea se secară, constituie un produs de bază al micului dejun.

Produse de însoţire: unt (în unităţile care practică acest sestem).

Inventarul necesar: farfurie întinsă mare sau farfurie pentru desert (în funcţie de cantitatea oferită), şervet din pănză (unele unităţi utilizează coşul de pâîne).

Tehnica de servire: farfuria cu şervet în care se află pâinea se preia de la secţie în mâna stângă, la masă efectuându-se serviciul direct sau indirect.

Precauţiuni: pâinea trebuie să fie proaspătă, tăiată cu puţin timp înainte de servire, la micul dejun englezesc pâinea se oferă clientului în farfuria pentru pâine, în mod asemănător se serveşte toastul.

Brioşele, cozonacul, checul, sunt produse de patiserie specifice micului dejun.

Produse de însoţire:

Inventarul necesar: farfurie întinsă mare sau mijlocie, şervet de pânză, tacâm de serviciu.

Tehnica de servire: produsele se preiau de la secţie montate pe şervet din pânză în farfurie de mărimea adecvată, la masa clientului se execută, după caz, serviciul direct sau indirect.

Precauţiuni: toate produsele trebuie să fie proaspete, de preferinţă calde.

Omletele, simple sau combinate (cu roşii, verdeţuri, şuncă, ciuperci, caşcaval, brânză, ficăţei de pasăre etc.) sunt preparate des întâlnite la micul dejun.

Produse de însoţire: pâine, sare, piper şi unele sosuri (în funcţie de dorinţa clientului).

Inventarul necesar: platou oval, farfurie întinsă mare, farfurie întinsă mijlocie, cuţit şi furculiţă de mărime corespunzătoare farfuriei, presărătoare cu sare şi piper, flacoane de condimente sau sosiere pe suport (daca este cazul).

Tehnica de servire: produsul se preia de la secţie pe un platou oval fierbinte sau pe farfurie întinsă mare, caldă, pe mâna stângă protejată cu şervetul de serviciu, la masa clientului serviciul se execută la gheridon, direct sau la farfurie.

Precauţiuni: farfuriile calde sunt necesare în toate cazurile când omletele au fost aduse pe platou, în unităţi mai modeste, când omleta este oferită fără produse de însoţire, se poate oferi ca tacâm, numai furculiţa mare, aşezată în dreapta clientului.

Ouă ochiuri româneşti, fierte cca trei minute în apă clocotită, cu puţin oţet şi sare, - constituie alt produs specific micului dejun.

Produse de însoţire: unt, sare, piper, pâine (facultativ, verdeţuri).

Inventarul necesar: platou oval, farfurie întinsă mare. Farfurie mijlocie, furculiţă mare sau pentru desert, lingură de desert, presărătoare cu sare şi piper, tacâm de serviciu.

Tehnica de servire: se preiau de la secţie ouăle montate în platoul oval, fierbinte, sau în farfuria întinsă, caldă, în mâna stângă protejată cu şervet de serviciu, la masa clientului se execută serviciul la gheridon, direct sau indirect.

Precauţiuni: farfuriile trebuie să fie calde, în cazul efectuării serviciului la gheridon tacâmul de serviciu se utilizează cu atenţie pentru a se evita spargerea gălbenuşului.

Ouă la capac două bucăţi la porţia, pregătite în căpăcele speciale, prin prăjire în unt sau ulei timp de trei-cinci minute-constituie un preparat specific micul dejun.

Produse de însoţire: pâine, sare, piper (facultativ, unt).

Inventarul necesar: căpăcele speciale din alpaca argintată sau inox, farfurii de desert, lingură şi furculiţă pentru desert, presărătoare cu sare şi piper.

Tehnica de servire: căpăcele cu ouăle pregătite se preiau de la secţie pe suport format din farfurie de desert, cu şerveţel, una, două sau trei porţii se transportă în mână, iar mai multe porţii pe tava acoperită cu şervet, la masa clientului, serviciul se execută prin dreapta acestuia, lucrătorul aşezând farfuria cu capătul pe suportul existent pe masă.

Precauţiuni: preparatul se serveşte fierbinte şi repede.

Ouă la pahar, fierte cca trei minute, decojite şi montate în paharul special pentru ouă.

Produse de însoţire: pâine, unt, sare, piper.

Inventarul necesar: pahar special pentru ouă, farfurie pentru desert, linguriţă pentru ceai, presărătoare cu sare şi piper.

Tehnica de servire: paharele fierbinţi în care au fost montate ouăle se preiau de la secţie pe suport cu şerveţel, una sau două porţii se transportă în mână , mai multe porţii pe tavă, farfuriile în teanc, cât mai aproape de antebraţ, cu paharele pentru ouă alături, lucrătorul aşează prin dreapta clientului paharul respectiv pe farfuria-suport.

Precauţiuni: respectarea timpului de fierbere, în lipsa paharelor speciale să nu se folosească pahare din sticlă transparentă, ci pahare mate sau o ceaşcă de cafea, în unele situaţii, pentru mai multă siguranţă, se poate folosi lingura de desert în locul linguriţei pentru ceai.

Ouă la cocotieră, fierte în coajă cca 5-10 minute, în funcţie de preferinţa clientului şi servite ca atare, în cocotiere speciale sunt un alt preparat specific micului dejun.

Produse de însoţire: pâine, sare, piper (facultativ, unt).

Inventarul necesar: cocotieră specială pe suport, farfurie de desert, presărătoare cu sare şi piper, linguriţă pentru ceai, cuţit pentru desert.

Tehnica de servire: se preia de la secţia cocotiera cu un ou, montată pe suport, farfuria pentru desert, cu şerveţel, cel de-al doilea ou alături pe suport cu linguriţă, mai multe porţii se preiau pe o tavă acoperită cu şervet, farfuriile-suport, în teanc, spre antebraţ, alături de ele cocotierele cu un ou, iar celelalte ouă în castronaş, dacă mise-en-place-ul nu a fost completat în prealabil, tot acum se aduc linguriţele de ceai şi cuţitele pentru desert, la masa clientului se montează totul pe suport (cocotiera cu un ou şi oul al doilea) şi se execută serviciul prin dreapta.

Precauţiuni: farfurai-suport nu se înclină în momentul aşezării pe masă, în lipsa cocotierelor se folosesc pahare speciale pentru ouă la pahar (în această situaţie, cel de-al doilea ou se aşează sub piciorul paharului, fiind scos în momentul servirii).

Ouă ochiuri cu şuncă sau costiţă, pregătite în căpăcele speciale în care, în prealabil, s-a prăjit şunca sau costiţa-constituie un preparat frecvent al micului dejun.

Produse de însoţire: pâine, unt, sare, piper.

Inventarul necesar: căpăcele speciale, farfurie întinsă mare sau mijlocie, cuţit şi furculiţă de mărime corespunzătoare farfuriei, lingură de desert, presărătoare cu sare şi piper.

Tehnica de servire: la fel ca la ouă la capac.

Precauţiuni: în cazul montării căpăcelului pe farfuria întinsă mare dacă suportul de pe masă este format din aceeaşi farfurie, aceasta va fi ridicată înainte de punerea farfuriei-suport cu căpăcel.

Crenvurştii sunt alt preparat des întâlnit la micul dejun.

Produse de însoţire: pâine, muştar sau hrean cu oţet, sare, piper.

Inventarul necesar: supieră sau timbal cu suport, tacâm de serviciu, farfurie întinsă mijlocie, cuţit şi furculiţă pentru desert, dozator de muştar sau hrean, presărătoare cu sare şi piper.

Tehnica de servire: crenvurştii sunt preluaţi de la secţie în supieră sau timbal cu apă fierbinte, acoperiţi, pe suport cu şerveţel, lucrătorul execută serviciul la gheridon, direct sau cu platoul pe masă, după caz (în ultima situaţie supiera cu suportul respectiv se lasă pe masă, astfel încât clienţii să se servească singuri).

Precauţiuni: în cazul crenvurştilor necalibraţi serviciul se efectuează cu multă atenţie pentru evitarea porţionării inegale.

Preparate din carne (mezeluri)- şuncă presată, salam de Sibiu, muşchi ţigănesc, muşchi file, tobă, parizer etc. porţionate în tranşe mici, subţiri şi prezentate într-un mod cât mai estetic-sunt sortimente des întâlnite la micul dejun.

Produse de însoţire: pâine, muştar, sare, piper (facultativ, unt).

Inventarul necesar: platouri ovale, farfurii întinse mari sau pentru desert, cuţite şi furculiţe de mărime corespunzătoare farfuriilor utilizate, dozator pentru muştar, presărătoare cu sare şi piper.

Tehnica de servire: preparatele se preiau de la secţie montate în platouri ovale de mărime corespunzătoare cantităţii servite, la masa clientului lucrătorul execută serviciul la gheridon sau direct (serviciul indirect sau la farfurie este mai puţin uzitat).

Precauţiuni: întrucât preparatele din carne sunt foarte perisabile nu se recomandă montarea lor pe platouri cu mult timp înainte de servire, ori păstrarea lor în salon, pe consolă sau gheridon, la temperatura camerei.

Fripturi reci sau calde din carne de vacă, porc, pui, miel, batal şi chiar, preparate din peşte de regulă, dezosate şi tranşate în bucăţi mici sunt servite în unele unităţi la micul dejun.

Produse de însoţire: pâine, sare, piper, diverse sosuri.

Inventarul necesar: platouri ovale, farfurii întinse mari şi farfurii pentru desert, cuţit şi furculiţă mari pentru desert, presărătoare cu sare şi piper, flacoane sau sosiere cu suport pentru sosuri.

Tehnica de servire: preparatele sunt preluate de la secţie în platouri calde sau reci, după natura produsului, serviciul se execută în farfurii calde sau reci ca şi preparatele din carne (mezeluri).

Precauţiuni: la ridicarea preparatelor de la secţie vor fi evitate cele cu grăsime sau nedezosate (deoarece porţiile sunt, în general, mici), peştele va trebui să fie din specii mari, fără multe oase.

Brânzeturi, brânza proaspătă de vaci, telemea de vacă sau oaie, caşcaval, caş, brânzeturi topite sau semiafumate etc. constituie produse de bază la micul dejun.

Produse de însoţire: pâine, unt, sare, piper pentru caşcaval (facultativ, smântână la brânza proaspătă de vaci), roşii, ardei gras, castraveţi.

Inventarul necesar: platouri rotunde sau ovale, farfurii întinse mari, farfurii de desert, cuţit şi furculiţă de desert, presărătoare cu sare şi piper.

Tehnica de servire: în general este un serviciu simplificat, se preiau de la secţie brânzeturile porţionate pe platou rotund sau oval, cu dantelă de hârtie, după care, se execută serviciul direct sau la gheridon, mai rar se efectuează serviciul indirect sau la farfurie.

Precauţiuni: la micul dejun se recomandă evitarea servirii unor sortimente de brânzeturi prea sărate sau cu mirosuri specifice (brânză de burduf, Roquefort etc.), dacă brânzeturile preluate de la secţie sunt neporţionate, atunci se recomandă servicii cu cele similare la dejun sau cină.

Iaurtul este un produs lactat livrat la borcan, în pahare de hârtie cerată, carton, sau în castronaşe.

Produse de însoţire: pâine, zahăr, dulceaţă sau miere în funcţie de dorinţa clientului.

Inventarul necesar: castronaşe pentru iaurt, cu suport, farfurioare-suport, gemiere, linguriţe pentru iaurt, pahare pentru apă, tumblere mijlocii sau ceaşcă de ceai, zaharniţă pentru zahăr vrac (dacă este cazul).

Tehnica de servire: iaurtul porţionat la castronaş, se preia de la secţie pe farfurie-suport cu şerveţel când se aduc una-două porţii, mai multe porţii se transportă pe tava acoperită cu şervet pe care se aşează farfuriile-suport în teanc, iar castronaşele cu iaurt alături, lucrătorul execută serviciul prin dreapta clientului, iaurtul la borcan sau pahar din hârtie se serveşte asemănător, chelnerul ştergând cu atenţie borcanul înainte de a-l duce în salon, iaurtul vrac se porţionează în obiectele din dotarea unităţii-pahare de apă, tumblere mijlocii, căni de ceai-se preia de la secţie pe tava acoperită cu şervet, împreună cu suporturile adecvate şi este oferit la masă prin dreapta clientului.

Precauţiuni: produsele de însoţire ca zahăr, dulceaţă sau miere se oferă clienţilor numai la cerere.

Lapte bătut, sana, chefir constituie produse des întâlnite la micul dejun.

Produse de însoţire: pâine, zahăr sau dulceaţă (în funcţie de preferinţele clienţilor).

Inventarul necesar: pahare pentru apă sau pahare pentru băuturi răcoritoare farfurii-suport.

Tehnica de servire: produsele, porţionate la pahar, se preiau de la secţie cu suporturile respective pe tava acoperită cu şervet, suporturile se aşează în teanc, cât mai aproape de antebraţ, iar paharele alături, serviciul se execută prin dreapta clientului, paharul punându-se pe masă împreună cu suportul.

Precauţiuni: dacă produsul este mai consistent, se oferă linguriţa cu coadă lungă sau de mărime corespunzătoare paharului utilizat.

Fulgii de porumb, sau alte sortimente similare, sunt produse specifice micului dejun, oferit cu prioritate turiştilor străini.

Produse de însoţire: zahăr farin şi lapte fiert rece.

Inventarul necesar: castronaş sau farfurie adâncă cu suport, cană de lapte (laptieră) cu suport, lingura de desert, dozator pentru zahăr farin.

Tehnica de servire: se preiau de la secţie fulgii de porumb proporţionaţi în castronaş sau în farfurie adâncă pe suport cu şerveţel, iar laptele separat în vana de lapte pe suport cu şerveţel, serviciul se execută prin dreapta clientului punându-se mai întâi pe masă

castronaşul cu suportul său, apoi se toarnă laptele peste fulgii de porumb din castronaş, zahărul adăugându-se în funcţie de dorinţa clientului.

Precauţiuni: laptele se recomandă să fie la temperatura camerei.

Legumele proaspete: roşii, castraveţi, ardei gras, gogoşari, ridichi etc. constituie şi ele componente ale micului dejun.

Produse de însoţire: pâine, sare, piper.

Inventarul necesar: salatieră mare pe suport cu şerveţel sau platou oval, farfurie întinsă mare sau mijlocie, cuţit şi furculiţă de mărime corespunzătoare farfuriei, presărătoare cu sare şi piper, şervet din pânză, tacâm de serviciu.

Tehnica de servire: salatiera cu legumele respective, pe farfurie-suport cu şerveţel, este preluată de la secţie (legumele sunt montate împreună cu cuburi de gheaţă), la masa clientului serviciul se execută direct, indirect sau cu platoul pe masă.

Precauţiuni: legumele proaspete montate la platou trebuie să fie în prealabil bine spălate şi ţinute la rece, întrucât la micul dejun legumele se servesc în cantităţi mici, de regulă, nu se oferă în farfurie separată, ci se pun în aceeaşi farfurie în care se găsesc şi celelalte componente (preparate din carne, brânzeturi etc.).

Fructe proaspete, cireşe, vişine, căpşuni, fragi, caise, piersici, mere, pere, pepene galben şi verde, struguri, portocale etc., în funcţie de sezon-se oferă la micul dejun în unităţile de categorie superioară.

Produse de însoţire: zahăr farin şi frişcă (la unele fructe ca fragi, căpşuni, pepene galben).

Inventarul necesar: fructieră, coş de fructe sau farfurie întinsă mare cu şervet, farfurii pentru desert, cuţit şi furculiţă pentru fructe (de desert), lingura de desert, găletuşa pentru spălat fructele, eventual bol, cu suport şi şervet colorat pentru clătitul degetelor.

Tehnica de servire: diferă în funcţie de felul fructelor şi anume: fructele mari: mere, pere, piersici, struguri, sunt preluate de la secţie montate în fructieră sau în coşul pentru fructe, lucrătorul execută serviciul indirect sau cu platoul pe masă (clientul trebuie să aibă farfuria pentru desert, cuţitul şi furculiţa de fructe), fructele mici-cireşe, vişine, fragi, căpşuni sunt preluate de la secţie şi oferite clienţilor proporţionate la castronaşe mici, compotiere, cupe sau farfurii pentru desert, preluarea de la secţie şi transportul lor se fac pe tava acoperită cu şervet, serviciul se execută prin dreapta clientului, lucrătorul aşezând cupele, castronaşele sau farfuriile pe suportul existent pe masă, la fragi şi căpşuni se oferă lingura de desert, la cireşe, vişine şi struguri nu sunt necesare tacâmuri, dar, în schimb, se recomandă ca pe masă să se afle găletuşa cu apă şi gheaţă pentru clătitul fructelor.

Precauţiuni: în toate cazurile când fructele se mănâncă cu mâna se asigură, pe suport bolul pentru clătitul degetelor şi şervet colorat, înainte de servire fructele vor fi spălate la secţie sub jetul puternic de apă cca una-două minute, iar în sezonul călduros vor fi scufundate şi într-un vas cu apă şi hipermanganat de potasiu în concentraţia indicată de organele sanitare, la căpşuni, fragi, pepene galben se poate oferi zahăr farin.

Compoturile, livrate de industrie sau pregătite în bucătăria unităţii constituie şi ele un component al micului dejun.

Produse de însoţire:

Inventarul necesar: compotiere cu suport (farfurie de desert sau jour), lingură de desert.

Tehnica de servire: se preia de la secţie compotiera, montată pe farfuria-suport cu şerveţel, transportată în salon în mâna stângă, clientul este servit la farfurie pe partea dreaptă, dacă lingura de desert nu există pe masă se poate aşeza pe suport lângă compotieră, mai multe porţii se preiau pe tava acoperită cu şervet, farfuriile-suport în teanc, cât mai aproape de antebraţ, compotierele alături.

Sucul de roşii este un alt produs servit la micul dejun.

Produse de însoţire: sare, piper (facultativ, praf de ţelină şi sos englezesc).

Inventarul necesar: pahare pentru băuturi răcoritoare sau pahare pentru apă, montate pe farfurii-suport cu şerveţel, presărături cu sare, piper şi praf de ţelină, linguriţă cu coadă lungă, eventual flacon cu sos englezesc.

Tehnica de servire: sucul de roşii bine răcit, porţionat cca 150 ml în paharele prevăzute, se preia de la secţie pe o tavă acoperită cu şervet, pe suport cu şerveţel sau rondelă din hârtie şi produsele de însoţire, precum şi linguriţa de mărime adecvată paharului utilizat, serviciul se execută pe partea dreaptă, produsele de însoţire sunt adăugate de client în funcţie de preferinţe.

Precauţiuni: înainte de porţionare, sticle sau cutii cu suc de roşii se agită bine pentru omogenizare, răcirea se face în spaţii frigorifice, nefiind permisă introducerea cuburilor de gheaţă în pahar.

Nectarul de piersici, caise, prune, mere, citrice etc. este alt produs servit la micul dejun.

Inventarul necesar: pahare pentru băuturi răcoritoare sau pahare pentru apă, montate pe farfuria-suport cu şerveţel şi linguriţă cu coadă lungă sau linguriţă de ceai.

Tehnica de servire: paharele cu nectarul bine omogenizat şi răcit, se iau de la secţie pe tava acoperită cu şervet, împreună cu suporturile respective, cu şerveţel sau rondelă de hârtie, serviciul se execută pe partea dreaptă, iar linguriţa se aşează pe suport, alături de pahar.

Precauţiuni: nu se pun cuburi de gheaţă în paharul cu nectar.

Exemplificările prezentate mai sus constituie un cadru minimal pentru orientarea celor care au sarcina servirii micului dejun. Numărul sortimentelor poate fi extins în funcţie de cerinţe, regulile amintite adaptându-se şi la alte produse cu condiţia respectării componentelor de bază ale sortimentelor etalon.

Evident, pentru a nu repeta anumite detalii la fiecare produs prezentat, am trecut peste regulile referitoare la manipularea obiectelor de inventar, efectuarea mise-en-place-ului, debarasarea, reguli şi tehnici de lucru pentru efectuarea serviciului, adică probleme care trebuie aplicate cu rigurozitate atunci când se efectuează servirea micului dejun.

Precizăm că promptitudinea este o condiţie absolut necesară în cazul asigurării serviciului la micul dejun. De asemenea, trebuie avut în vedere îmbunătăţirea sistemului de debarasare practicat pentru ca salonul să aibă în permanenţă un aspect plăcut, primitor, să genereze bună dispoziţie.

CAPITOLUL 5

5. Organizarea serviciilor micului dejun prin bufet (suedez)

5.1. Organizarea servirii micului dejun prin bufet, se face, respectându-se recomandările de mai jos.

Clienţii, cărora urmează a li se servi micul dejun prin bufet, sunt pasagerii din hotel în grup sau individuali, care au inclus în tariful de cazare şi preţul micului dejun. Pot fi şi alte categorii de clienţi care să beneficieze de aceste servicii.

Clienţii vor fi informaţi asupra locului şi modului de servire al micului dejun de către ghizii însoţitori, de recepţia hotelului sau prin pliante sau fluturaşi, tipărite în limbi de mare circulaţie.

Valoarea (baremul) micului dejun servit prin bufet, trebuie să corespundă, de regulă, cu valoarea micului dejun inclus în tariful de cazare.

În situaţia în care, servirea micului dejun, se face numai pentru turiştii de sejur cu baremuri zilnice, dinainte stabilite, valoarea micului dejun se va determina, de comun acord cu reprezentanţii firmelor partenere şi cu ghizii, ţinând cont de obiceiurile şi preferinţele turiştilor respectivi.

Amenajarea bufetului propriu-zis, trebuie astfel realizată, încât să se asigure condiţii optime pentru prezentarea sortimentelor specifice, cât şi pentru ca turiştii să se poată servi singuri sau ajutaţi de chelneri cu produsele şi preparatele dorite.

Amenajarea bufetului, va trebui să includă la început, mesele pentru inventarul de servire şi produsele preambalate, care nu necesită păstrarea la rece sau cald, una sau mai multe vitrine (cărucioare) pentru preparatele reci sau calde, precum şi alte dotări în funcţie de structura sortimentelor oferite.

După caz, organizarea bufetului este condiţionată de dotarea secţiilor cu o serie de utilaje specifice cum ar fi:

- maşină pentru tăiat mezeluri,
- maşină pentru porţionat unt,
- maşină pentru tăiat pâine,
- aparat pentru debitat băuturi răcoritoare,
- aparate (boilere) pentru fiertul apei,
- aparat pentru fiert crenvurşti, aparate pentru cafea etc.

Personalul necesar servirii micului dejun prin bufet, după cum urmează:

- un responsabil al bufetului cu sarcina organizării, îndrumării, supravegherii şi controlului modului în care se asigură serviciile (acesta poate fi şeful de restaurant sau maître d"hotel);
- un chelner care are sarcina ca, împreună cu responsabilul bufetului, să efectueze marcajul la secţii, să preia mărfurile conform marcajului, să urmărească expunerea lor pe bufet, să facă returul de mărfuri atunci când este cazul şi să întocmească meniul-raport pentru vânzările din ziua respectivă;

- un bufetier sau bucătar care să monteze estetic şi igienic la bufet produsele şi preparatele preluate de chelner de la secţie. Pot fi însă cazuri când gestiunea bufetului, să fie stabilită în responsabilitatea personalului din secţii;
- unul sau doi chelneri care să ajute la pregătirea bufetului, să efectueze mise-en-place-ul meselor pentru clienţi, să servească băuturile calde nealcoolice şi să debaraseze mesele;
- unul sau doi ajutori de chelner care să efectueze aceleaşi lucrări ca şi chelnerul, evident sub îndrumarea, supravegherea şi răspunderea acestuia.

Numărul lucrătorilor menţionaţi, poate fi extins sau redus în funcţie de numărul clienţilor, personalul auxiliar va fi menţinut avându-se în vedere sarcinile concrete ce le are de realizat.

Personalul de servire, va avea o atitudine politicoasă faţă de clienţi, intervenind cu mult tact, în orientarea acestora, cu privire la preparatele dorite şi pe cât posibil, în limita baremurilor existente.

Sortimentele de preparate şi băuturi oferite pentru servirea micului dejun prin bufet vor fi prezentate pe obiectele de inventar adecvate după caz: platouri, tăvi, castronaşe, boluri, farfurii, căni, carafe, sticle, coşuri, pahare etc.

De regulă, toate produsele care se pretează la porţionare, vor fi tăiate în tranşe, felii sau cuburi cât mai mici şi apoi montate în obiectele de prezentare adecvate într-un mod cât mai estetic şi mai igienic. Tacâmul de serviciu însoţeşte fiecare platou, coş, castron etc.

Sucurile din legume şi fructe pot fi prezentate porţionat la pahare sau în căni de sticlă şi păstrate la rece (când se află în căni ele vor fi turnate în pahare de către clienţi).

O atenţie deosebită se va acorda modului de aranjare al bufetului propriu-zis, aspectului său general, el trebuind să fie estetic şi igienic. Se va acorda o grifă deosebită produselor ce se depreciază rapid, pierzându-şi aspectul comercial, precum şi preparatelor calde, acestea pot fi porţionate sau pregătite în raport de solicitări.

Se recomandă, ca la bufetele organizate pentru servirea micului dejun să se asigure zilnic, cel puţin următoarele sortimente:

- trei-patru băuturi calde nealcoolice;
- două-trei preparate din ouă;
- două-trei sortimente din legume şi salate;
- două-trei sortimente de preparate din carne;
- una-două sortimente de brânzeturi;
- două-trei sortimente lactate proaspete;
- trei-patru sortimente de băuturi răcoritoare, fructe, compoturi;
- patru-cinci sortimente din produse de panificaţie şi patiserie;
- trei-patru sortimente de gem, dulceaţă, miere.

Mise-en-place-ul meselor va fi specific micului dejun englezesc. Pentru fiecare couvert, după aranjarea feţei de masă se va asigura: marcarea locului de şervet, cuţit şi furculiţă mare, farfurioară-suport pentru ceaşca de ceai, linguriţa de ceai. Vor avea destinaţie comună zahărul, sarea, piperul, numărul mesei, vasul cu flori, scrumiera şi eventual, vasul special pentru depunerea resturilor de la produsele preambalate.

După ce turiştii au ridicat de la bufet preparatele dorite, vin la masa rezervată sau liberă, fiind *serviţi în continuare de chelner* cu o băutură caldă nealcoolică la alegere, dacă băuturile respective nu au fost oferite clienţilor şi preluate de aceştia direct de la bufet.

Băuturile calde nealcoolice, după caz, cafea, lapte dulce, apă fierbinte pentru ceai etc.-vor fi preluate de la secţie în inventarul adecvat: cafetiere, laptiere, ceainice, având grijă ca întotdeauna băuturile să fie foarte fierbinţi, mai ales în situaţia în care ceaşca de ceai nu poate fi adusă caldă după aşezarea clienţilor la masă.

Pentru asigurarea unor servicii operative, cât şi pentru o ofertă de băuturi calde nealcoolice mai diversificată se recomandă utilizarea cărucioarelor speciale pentru servire care permite o mai mare mobilitate şi în acelaşi timp, menţinerea la cald a ceştilor şi băuturilor oferite consumatorilor.

După ce clienţii au terminat micul dejun, lucrătorii şi ajutorii acestora efectuează debarasarea pe o tavă de mărime potrivită sau pe cărucior şi reface, dacă este cazul, mise-en-place-ul în vederea servirii altor clienţi.

Pentru ca ambele operaţiuni să aibă loc rapid, este indicat să se asigure în prealabil tot inventarul necesar servirii micului dejun (atât pentru clienţi, cât şi pentru personalul de servire).

5.2. Servirea la dejun şi cină.

Pentru efectuarea corectă a servirii, se parcurg de regulă, următoarele etape:

- primirea şi conducerea clienţilor la masă;
- luarea comenzilor şi transmiterea acestora la secţii-preluarea de la secţii a preparatelor şi băuturilor comandate;
- efectuarea propriu-zisă a serviciilor şi a debarasării;
- întocmirea notei de plată şi conducerea clienţilor;
- ordonarea locului de muncă.

Primirea şi conducerea clienţilor la masă se face de către conducerea operativă a unităţilor după caz, director restaurant, patron, maître d"hotel, în lipsa lor de oricare chelner. Întotdeauna o primire amabilă, atentă, un salut potrivit momentului şi un zâmbet plăcut constituie o primă impresie bună despre unitatea respectivă, o surpriză agreabilă pentru client.

Pentru a primi clienţii, lucrătorii îi întâmpină la intrarea în restaurant, le adresează salutul cuvenit şi apoi mergând înainte, cu faţa orientată puţin către ei, îi conduc spre masa rezervată sau oferită pe moment.

Odată conduşi la masa respectivă, clienţilor li se oferă scaunele, mai întâi femeilor şi apoi bărbaţilor, prin prinderea scaunului de spătar cu ambele mâini, tragerea lui către lucrătorul aflat lângă scaun, după care, acesta se împinge uşor, atât cât este nevoie.

După instalarea clientului la masă, se prezintă listele de preparate şi băuturi prin formulele de politeţe cunoscute: *„O clipă, vă rog!”, „Poftiţi lista de preparate”, „Un moment, scuzaţi, colegul meu vine imediat”, „Vă rog să mă scuzaţi, revin imediat pentru a vă lua comanda”.*

Este de dorit, ca atunci când lucrătorul nu se poate ocupa imediat de clienţii respectivi, să-i prevină, scuzându-se politicos şi asigurându-i că va reveni imediat pentru

a prelua comanda şi a efectua servicii. Procedându-se în acest fel, se evită numeroase nemulţumiri din partea turiştilor, care, în multe cazuri, au tendinţa de a aprecia că timpul de la sosirea în unitate până la începerea serviciilor, este mult mai mare decât în realitate.

În restaurantele cu tradiţie şi care asigură servicii de calitate se practică sistemul rezervărilor de mese anticipat. Aceste rezervări se fac telefonic sau în scris. În cazul rezervărilor telefonice persoana care primeşte comanda de rezervare, notează numele şi prenumele solicitantului, data, ora şi numărul persoanelor, eventual anumite preferinţe (forma şi locul meselor, decoraţiuni florale, meniul şi băuturile dorite). De regulă, mesele rezervate telefonic, se păstrează numai un anumit timp (maxim o oră) după care masa se poate oferi altor clienţi.

Evidenţa rezervărilor se trece pe planul de rezervări al fiecărui salon, pe care se notează cu creionul solicitarea făcută. În cazul că numărul solicitanţilor este mai mare, pentru a facilita identificarea clienţilor, precum şi pentru o primire operativă, se poate întocmi o listă, în ordinea alfabetică, cu persoanele care au făcut rezervările.

Pentru grupurile de turişti sau pentru alte acţiuni organizate, rezervarea meselor se face pe baza comenzilor anticipate sau a fişelor de acţiuni.

Luarea comenzilor şi transmiterea lor la secţii se face, de regulă, de lucrătorul care a primit clienţii şi i-a condus la masă. Pentru aceasta se procedează astfel: după aşezarea clienţilor la masă, se oferă listele de preparate şi băuturi prin dreapta fiecărui client, în ordinea de prioritate cunoscută. Apoi, lucrătorul respectiv se retrage la câţiva paşi de masa clientului pentru a-i da posibilitatea să-şi aleagă componentele meniului, urmărind cu atenţie şi intervenind pentru a da explicaţiile necesare referitoare la unele preparate solicitate de consumatori. Notarea comenzii se face pe carnetul de comenzi ţinut în mâna stângă, îndoită la 90 grade şi lipită de corp. În timp ce se notează comanda, clienţii sunt informaţi asupra duratei de pregătire a unor preparate executate la comandă (la minut).

Informarea clienţilor asupra sortimentelor de preparate şi băuturi, se poate face, în afara listelor de preparate şi băuturi şi prin alte mijloace cum ar fi: expoziţiile şi miniexpoziţiile de preparate culinare, platourile de prezentare, cărucioarele de prezentare şi prezentarea verbală.

În ultimul timp şi la noi în ţară, se obişnuieşte, ca listele de preparate şi băuturi, meniul sau preparatele zilei, să fie expuse (afişate) împreună cu imaginea foto ale preparatelor respective, în vitrinele de prezentare stradale ale unităţilor, în holurile de primire ale hotelurilor şi restaurantelor, în casetele, panourile de afişaj.

La luarea comenzii, se va căuta, ca aceasta să fie completă-să se stabilească meniul, băuturile şi produsele de însoţire ce urmează a fi servite. Comanda poate fi notată pe un carneţel sau direct pe bonuri de marcaj (comanda).

În momentul prezentării lucrărilor din salon, la secţiile pentru transmiterea sau ridicarea comenzilor către şi din secţii, se folosesc următoarele formule de exprimare:

- „să meargă”- atunci când se cere pregătirea unei comenzi la minut sau montarea în inventarul adecvat a unor preparate deja pregătite (creme, ciorbe, mâncăruri gătite etc.);
- „ridic” sau „iau”- atunci când lucrătorul se prezintă la secţie pentru a lua un preparat sau un produs pentru care a dat, la timpul potrivit, comanda „să meargă”;

- „reclam”- atunci când solicită o comandă deja şi care nu este gata, putând duce la întârzierea serviciilor

La primirea comenzilor, bucătarul şef este obligat să le citească cu voce tare, dându-le spre executare lucrătorilor respectivi. Ultimii vor repeta comanda primită, evitându-se în felul acesta eventualele confuzii în executarea lor.

Preluarea preparatelor, a produselor şi a băuturilor de la secţiile unui restaurant se face diferenţiat, în funcţie de natura lor şi de sistemul de servire practicat. Întotdeauna, după montarea preparatelor sau produselor în/şi pe obiectele de inventar adecvate, şefii secţiilor au datoria să verifice dacă comanda corespunde cantitativ şi calitativ cu marcajul, aceeaşi obligaţie revenind şi lucrătorilor care efectuează serviciul, în cazul unor neconcordanţe se va cere şefilor de secţii respectarea comenzii, dacă neconcordanţa persistă vor fi informaţi, după caz, şefii ierarhici pentru a asigura, necondiţionat, respectarea comenzii.

La transportul mai multor farfurii (peste patru) se folosesc, după caz, tava sau cărucioarele speciale. Tava va fi acoperită cu şervet, se recomandă manipularea igienică a farfuriilor, evitându-se suprapunerea acestora. În mod asemănător se procedează la transportul ravierelor, salatierelor, compotierelor, cupelor pentru gustările „cocteiluri” etc.

Preluarea platourilor cu preparate calde sau reci se face prin tragerea lor de pe masa caldă acoperită parţial cu o bucată de molton, cu mâna dreaptă, aşezându-le pe mâna şi antebraţul stâng. Platourile ţinute la cald pe plită sau cele cu preparate gratinate vor fi prinse de cel ce preia din acelaşi loc de unde au fost prinse de bucătar, pentru ca lucrătorul să nu se ardă la mână. Dacă este posibil se va folosi un al doilea platou rece, de aceeaşi formă şi mărime cu primul.

Transportul platourilor cu preparate se face diferenţiat, în funcţie de numărul şi mărimea lor, respectându-se tehnicile de lucru cunoscute.

Efectuarea propriu-zisă a serviciilor şi a debarasării se execută diferenţiat, de la unitate la unitate, în funcţie de categoria de încadrare, de numărul şi structura clienţilor, de caracteristicile preparatelor oferite, recurgându-se, după caz, la serviciile: indirect, direct, la gheridon, la farfurie, cu cărucioarele de prezentare, autoservire, bufet, respectându-se anumite reguli şi succesiunea normală a tuturor lucrătorilor după cum urmează:

- serviciile se efectuează în ordinea meniului ales, la momentul potrivit se aduc şi băuturile care se asociază cu preparatele din meniu;
- efectuarea unui nou serviciu va fi procedată de debarasarea obiectelor de inventar utilizate la consumarea preparatelor servite anterior;
- servirea salatelor, sosurilor sau ingredientelor are loc în acelaşi timp cu preparatul de bază sau imediat după aducerea acestuia, înainte însă, de a fi început clientul să mănânce din preparatele cu care se asociază,
- la efectuarea serviciilor a la carte, înaintea primului serviciu se efectuează turnarea apei în pahare, apoi servirea pâinii, a untului şi a aperitivului, după care se completează mise-en-place-ul în funcţie de meniul ce va fi oferit.

Primul serviciu, în funcţie de masa servită, dejun sau cină, poate fi realizat prin prezentarea şi servirea gustărilor sau a supelor, cremelor, ciorbelor.

Al doilea serviciu cuprinde prezentarea şi oferirea unui preparat din grupele pescărie sau antreuri, după care (imediat) se aduce vinul ales la preparatul respectiv. De asemenea, se debarasează paharul de aperitiv, de regulă după consumarea băuturii sau după ce clientul a început să bea din primul fel de vin.

Al treilea serviciu, îl constituie de obicei, aducerea preparatului de bază cu garniturile potrivite, salata şi produsele de însoţire. După caz, se pot efectua unul sau mai multe servicii în funcţie de cantităţile din fiecare componentă. Imediat, sau în paralel, un alt lucrător aduce cel de-al doilea sortiment de vin. Debarasarea paharului de la primul vin, se face în momentul când clientul a început să consume din al doilea sortiment de vin. Dacă clientul nu doreşte cel de-al doilea vin, trebuie să rămână pe masă paharul de la primul vin, situaţie în care se poate, cu permisiunea clientului să se debaraseze paharul de la al doilea fel de vin.

Concomitent cu preparatul de bază sau înainte de aducerea acestuia, **se servesc salatele**. Pot fi situaţii în care turiştii obişnuiesc să consume salata separat, după preparatul de bază, sau înaintea acestuia, caz în care se execută un serviciu separat în farfuria de desert, pe suportul existent la masă.

Al patrulea serviciu, în funcţie de preferinţele consumatorilor, îl constituie, după caz, servirea brânzeturilor sau a deserturilor:

- *oferirea brânzeturilor* impune un serviciu deosebit, se prezintă platoul sau se aduce lângă masa clientului căruciorul cu brânzeturi, după care se face serviciul indirect, direct sau la gheridon, se oferă unt, toast sau pâine prăjită în coş de pâine sau farfurie întinsă mare, cu şervet de pânză;
- *aducerea desertului*, este precedată de debarasarea presărătorilor cu sare şi piper, a farfuriei de pâine şi a cuţitului pentru unt, precum şi de curăţirea firimiturilor, desertul va fi servit în funcţie de caracteristicile sortimentului prin metoda cea mai potrivită (pe farfuria de desert caldă sau rece, cu tacâmuri de desert), la desert se oferă vin spumant sau dulce, licoros, bine răcit, sau frapat;
- *servirea fructelor*, este de asemenea, precedată de debarasarea inventarului utilizat la desert, punându-se pe masă farfuria de desert, cuţitul şi furculiţa pentru fructe, iar în lipsa acestora furculiţa şi cuţitul pentru desert.

În final, serviciul se încheie se, mai ales la dejun, cu oferirea cafelei, asociată cu băuturi digestive de calitate superioară. Conform tradiţiei, la servirea cafelei, pot rămâne pe masă, numai suportul, şervetul, vaza cu flori, scrumiera, numărul mesei, paharul de apă şi uneori, paharul de vin, dacă se continuă consumul acestuia.

Întocmirea notei de plată o face, obligatoriu, chelnerul, casierul sau patronul, indiferent de valoarea consumaţiei, la cererea clientului sau din iniţiativa celor ce execută serviciile înainte de ora închiderii localului sau a schimbării brigăzii de servire.

Nota de plată aranjată într-un şervet de ceai, se prezintă pe o tăviţă sau pe o farfurie de desert, pe partea dreaptă a celui care a comandat, lăsând-o pe masă. După aceea, i se

oferă clientului timpul necesar pentru a verifica calculul şi a pregăti banii (chelnerul se retrage la câţiva paşi de masă). După aceia, i se oferă clientului timpul necesar pentru a verifica calculul şi a pregăti banii (chelnerul se retrage la câţiva paşi de masă). Lucrătorul revine la masă, atunci când au fost puşi banii pe farfurie, ridică farfuria cu sumele respective, se retrage câţiva paşi cu faţa la client, numără banii (dacă sunt mau multe bacnote), după care merge la casă sau la consolă, unde primeşte sau pregăteşte restul, pe care îl pune, împreună cu nota de plată, pe masa clientului, pe tăviţp sau farfuria de desert (tot în dreapta clientului care face plata).

Apoi, lucrătorii care au efectuat serviciul, supraveghează clienţii de la distanţă, în mod discret şi în momentul ăn care aceştia se pregătesc să se ridice de la masă, revin, ajutând la tragerea scaunelor, mai întâi femeilor şi apoi bărbaţilor, îi conduc spre ieşire, ajutându-i dacă este cazul, la garderobă, îi salută cu amabilitate, le adresează formulele de politeţe adecvate, rugându-i să mai revină în unitatea respectivă.

Ordonarea locului de muncă se execută după conducerea clienţilor, lucrătorul revine în raionul său la masa rămasă liberă undefectuează debarasarea inventarului utilizat şi reface, dacă este cazul, mise-en-place-ul, pentru a putea primi şi servi noi clienţi, sau strânge inventarul de pe mese, console şi gheridoane pe care îl duce la oficiu în vederea pregătirii locului de muncă pentru închiderea unităţii. Nu se va neglija golirea vitrinelor (cărucioarelor) de prezentare şi a consolelor.

5.3. Reguli privind servirea unor preparate culinare.

Pâinea, de regulă mai multe sortimente, atât la dejun cât şi la cină, se aduc la masă, înaintea primului serviciu. Ea se preia de la secţie pe o farfurie întinsă mare sau coş de pâine, protejată întotdeauna într-un şervet, destinat special acestui scop, sau într-un şervet de ceai.

Untul, se preia de la secţie preambalat sau porţionat sub diferite forme (rozete, rondele, spirale, melcişori, cubuleţe etc.), în castronaşe mici cu cuburi de gheaţă, pe farfurie-suport cu şerveţel. Dacă se aduce la masă în momentul sau imediat după venirea consumatorilor, poateb fi montat pe o farfurie sau farfurioară adecvată, ţinute în prealabil împreună cu untul la rece. Se pune pe masă pentru fiecare client sau într-un loc accesibil, din care fiecare să se poată servi.

Untul, la anumite unităţi, este cuprins în preţul couvert-ului, situaţie în care se aşează de la început pe masă împreună cu pâinea sau toastul.

În prezent în ţările anglo+saxone, untul puţin sărat, montat în untiera cu capac (sau untiera acoperită cu o folie), se aduce la masă înainte de primul serviciu, cu mai multe sortimente de pâine. De regulă, clienţii respectivi servesc pâinea până la preparatul de bază, situaţie în care debarasarea pâinii se face înainte de servirea acestuia. De asemenea se mai obişnuieşte ca odată cu untul să se aducă diverse condimente şi sosuri în castronaşe foarte mici şi care conţin de exemplu măsline tăiate mărunt cu ulei, sos tomat condimentat şi alte sosuri.

Gustările reci asortate se preiau de la secţii montate pe platouri ovale sau rotunde, pe farfurii sau pe cărucioarele de prezentare şi servire.

Clientul este servit în farfurie întinsă mare sau mijlocie, în funcţie de componentele gustării, cu tacâmul corespunzător mărimii farfuriei (pentru gustare sau desert format din

cuţit şi furculiţă)După caz, în funcţie de caracteristicile gustărilor se efectuează serviciul direct, indirect, la gheridon, la farfurie, sau prin bufet.

Gustările calde, se servesc ca şi gustările reci, cu deosebirea că vesela în care se preiau de la secţie şi aceea în care sunt serviţi clienţii trebuie să fie fierbinte.

Gustările sub formă de cocteiluri, (ţelină, piept de pasăre, raci, creveţi etc.) se preiau de la secţie, montate în cupe de diferite forme, împreună cu farfuria-suport (jour sau desert), pe o tavă acoperită cu şervet. Tacâmul este format, după caz, în funcţie de consistenţa preparatului din lingura şi furculiţa de desert sau cuţitul şi furculiţa de desert.

Se efectuează serviciul la farfurie prin dreapta clientului. Cupa se aşează pe suport cu şerveţel sau rondelă (dantelă) din hârtie.

Salata de crudităţi, poate fi porţionată de la secţie în cupe, salatiere mici, farfurii sau raviere pentru o singură persoană sau poate fi montată în salatiere, castronaşe şi platouri pentru mai multe persoane.

Mise-en-place-ul pentru client presupune farfurie întinsă, cuţitul şi furculiţa (lingura), de desert, sare, piper.

Serviciul se face diferenţiat în funcţie de modul în care se montează preparatul la secţie:

- a. serviciul la farfurie în cazul porţionării la cupe, farfurii, salatiere sau raviere pentru o singură persoană (preluarea şi transportul se face pe tavă sau pe cărucior),
- b. serviciul indirect, direct sau gheridon înm cazul mai multor porţii montate într-un singur platou, castron sau salatieră.

În toate situaţiile se oferă serviciul de ulei-oţet şi cel puţin o jumătate de lămâie sau flacon cu suc de lămâie.

Consommeurile, cremele, supele se preiau de regulă, de la bucătărie, porţionate la ceşti speciale, pe tava acoperită cu şervet, odată cu farfuriile-suport cu şerveţel, aranjate în teanc, pe tavă.

Lingura de consomme sau cea de desert se duce pe tavă odată cu preparatul sau se poate aşeza pe masă înainte, dacă numărul de tacâmuri admis permite acest lucru şi dacă trebuie servite un număr mare de persoane.

Se execută serviciul la farfurie astfel: lucrătorul, purtând tava pe mâna şi antebraţul stâng, se apropie prin dreapta primului client şi ridică cu mâna dreaptă prima farfurie din teanc, care are o ceaşcă deasupra pe care o aşează pe farfuria-suport din faţa clientului având grijă ca lingura de pe farfurie, dacă nu a fost pusă dinainte pe masă, să fie într-o poziţie convenabilă, merge apoi la clientul următor, ridică ceaşca de pe tavă şi o aşează în farfuria de deasupra, din teanc, după care procedează identic ca la servirea primului client, crutoanele sau alte produse de însoţire se pun în ceaşcă de la bucătărie, cu excepţia paiului parmezan, aşezat pe farfuria-suport, alături de ceaşcă.

Servirea se poate realiza de un lucrător sau doi. În ultimul caz, un lucrător poartă în ambele mâini tava cu ceşti şi suporturi, iar cel de-al doilea serveşte operativ consumatorii.

Ciorbe şi borşuri, se preiau de la secţie în supiere de mărime corespunzătoare numărului de porţii ce urmăază să fie servite, pe suport metalic sau farfurie întinsă cu şervet sau şerveţel. Luşul utilizat pentru porţionare, se aşează deasupra supierei sprijinit pe tortiţă, cu coada către chelner.

În cazul serviciului direct (la supieră), aranjarea mesei pentru client impune utilizarea farfuriei adânci, fierbinţi, a lingurii mari şi dacă este cazul, a cuţitului şi furculiţei mari pentru tăierea bucăţilor de carne. Dacă se face serviciul la gheridon, mise-en-place este identic, cu deosebirea că farfuria adâncă se pune la gheridon. De regulă, servirea cirbelor şi borşurilor la supieră, se face la gheridon sau prin serviciul direct.

Tehnica de lucru la serviciul direct este următoarea: chelnerul vine pe partea stângă a clientului, cu supiera pe suportul respectiv în mâna stângă, introduce luşul în supieră, cere permisiunea clientului să-l servească, după care apropie cât mai mult suportul cu supiera de marginea farfuriei clientului şi începe să servească, mai întâi bucăţile de carne şi apoi zeama având grijă să amestece conţinutul cu luşul pentru ca porţiile să aibă aceleaşi componente. După umplere, luşul se va introduce puţin în lichid, pentru a se evita formarea picăturilor ce pot cădea în timp ce este dus spre farfuria clientului.

Întotdeuna la servirea ciorbelor, trebuie să se ofere produsele de însoţire-ardei iute, smântâna, diferite condimente-aduse înainte de a începe clienţii să mănânce.

Preparatele din peşte, de o mare diversitate sortimentală, fac posibilă servirea lor ca gustări, ciorbe, supe, antreuri şi uneori, prin excepţie, ca preparat de bază în cadrul meniurilor de cruţare.

Gustările din peşte, pot fi calde sau reci. La preluarea de la secţie se vor folosi platouri pescăreşti sau ovale, farfurii întinse sau cărucioare de prezentare (pentru preparate reci). Clientul va fi servit în farfurie întinsă mare sau mijlocie (de desert), în funcţie de componentele gustării.

Se va utiliza tacâmul de peşte în cazul în care componentele sunt sfărâmicioase, sau cel pentru gustare (de desert) în caz contrar.

La gustările din peşte nedezosat sau care se mănâncă cu mâna, se impune oferirea farfuriei pentru oase, a bolului cu apă călduţă şi a unui şervet colorat. Farfuria pentru oase se aşează în locul tacâmului pentru desert dacă aceasta lipseşte, sau în stânga acestuia, cât mai aproape de farfuria cu preparatul respectiv (pe locul farfuriei pentru salată).

Bolul pentru clătitul degetelor se aşează tot în stânga, după farfuria de pâine, cât mai aproape de farfuria de bază (pe locul farfuriei pentru salată sau puţin în dreapta acesteia).

Întotdeuna, la servirea gustărilor calde din peşte, platourile şi farfuriile în care se montează şi din care nănâncă clienţii, trebuie să fie fierbinţi.

La servirea gustărilor din peşte se recomandă băuturi aperitive, precum şi vinuri albe seci atunci când în meniul respectiv nu intră şi alte preparate din peşte.

Ciorbele, borşurile şi supele din peşte se preiau de la secţie de regulă în supiere de mărime corespunzătoare numărului de porţii, pe suport metalic sau farfurie întinsă mare. Întotdeuna între supieră şi suport se pune un şervet sau şerveţel.Ciorbele sau supele care au în componenţa lor peşte dezosat, perişoare etc. pot fi preluate de la secţie porţionate direct la ceaşcă.

Clientul va fi servit din farfuria adâncă sau din ceaşcă pe suport cu şerveţel.

Tacâmul, după caz, va fi lingura mare sau lingura de consomme (de desert). În cazul peştelui nedezosat se va oferi şi tacâmul de peşte format din cuţit şi furculiţă.

Servirea ciorbelor sau supelor din supiere se face, de regulă, atunci când în componenţa preparatului respectiv se află peşte nedezosat sau bucăţi mai mari de peşte.

Oferirea farfuriei pentru oase este obligatorie în cazul servirii pestelui nedezosat.

La oferirea serviciului de gheridon lucrătorul preia de la secţie supiera pe suportul respectiv, merge în salon, aşează supiera pe reşoul sau placa şofantă aflate în dreapta gheridonului şi începe să porţioneze cu ajutorul luşului, ţinut în mâna dreaptă, punând în farfuria adâncă din teancul din stânga supierei mai întâi bucata de peşte apoi restul componentelor. Farfuria adâncă poate fi ţinută pe suport în mâna stângă a lucrătorului.

După ce clienţii au terminat de mâncat, se debarasează farfuriile şi tacâmurile, folosindu-se după caz, sistemul de lucru la două sau la trei farfurii. Celelalte obiecte mărunte-farfurii pentru oase, condimente etc.-se vor debarasa pe o tavă acoperită cu şervet.

Farfuriile-suport vor fi debarasate şi înlocuite în cazul în care unii clienţi au pus pe acestea de ardei, lingura, coji de lămâe etc.

Servirea ciorbelor sau supelor din peşte la ceaşcă se face de regulă, atunci când printre componentele preparatelor se află bucăţi mici de peşte. Dezosat, perişoare etc.

Pentru aceasta se preiau de la secţie, ceştile respective, aşezate pe tăvi acoperite cu şervet, odată cu farfurioarele-suport, cu şerveţel, aranjate în teanc, pe tavă.

Serviciul se execută astfel: chelnerul, vine în salon având tava pe mâna şi antebraţul stâng, se apropie prin dreapta primului client ce urmează a fi servit şi ridică cu mâna dreaptă prima farfurie din teancul de pe tabă, care are o ceaşcă desupra, pe care o aşază pe farfuria-suport din faţa clientului, având grijă ca lingura de pe farfurie să fie într-o poziţie convenabilă clientului.

Servirea ciorbelor sau supelor din peşte la ceaşcă, se poate face de un singur chelner sau de doi. În acest din urmă caz, un lucrător ţine tava cu ceşti, iar cel de-al doilea efectuează servirea propriu-zisă, respectând tehnica de lucru amintită anterior.

Servirea altor preparate din peşte-antreuri. Preparatele porţionate pot fi montate pe platouri sau direct la farfurii, preluarea, transportul şi servirea efectuându-se după regulile prezentate la gustările din peşte.

Piesele întregi, montate pe platouri pescăreşti, ca în cazul saramurei de crap, se oferă folosindu-se următoarea tehnică de lucru: lucrătorul preia de la secţie preparatele pe platouri şi le transportă în salon pe mână şo antebraţil stâng.

Lucrătorul preia de la secţie preparatele pe platouri şi le transportă în salon pe mîna şi antebraţul stâng.

La masa clientului, se asigură inventarul format din farfurie întinsă mare, tacâm de peşte (cuţi şi furculiţă) şi şervet.

Lucrătorul prezintă preparatul clientului care a comandat, vine apoi la gheridon-unde se găsesc spirtieră sau placă şofantă pentru preparatele calde, tacâmuri de serviciu, tacâm special pentru tranşat peşte, şervete de serviciu, farfurii întinse mari în număr corespunzător clienţilor, plus două (una de rezervă şi una pentru oase)-aşează platoul pe placa şofantă, procedând, în continuare, în felul următor:

- lucrătorul stă cu faţa către client, având cuţitul sau lingura în mâna dreaptă şi furculiţa în mâna stângă;

- aranjarea într-un asemenea mod platoul, încât, capul peştelui să vină în stânga, iar coada în dreapta chelnerului, burta fiind orientată către client;
- cu ajutorul tacâmului de serviciu sau a tacâmului pentru peşte, scoate aripioarele din partea dorsală şi ventrală a peştelui;
- face o tăiere uşoară la şiră (în formă de V) pentru a delimita capul peştelui de corp;
- face apoi o incizie pe lungul şirei de la cap spre coadă;
- se dau de o parte şi de alta fileurile pentru a scoate şira;
- se prinde şira la coadă cu furculiţe;
- se ridică şira, desprinzându-se cu un cuţit eventualele bucăţi de carne;
- se rupe şira la punctul de contact cu capul şi se pune pe farfuria de oase (numai la peştele la care se consumă capul: păstrăv, crap etc.)
- se scot eventualele oase rămase mai ales în partea abdominală;
- se reconstituie piesa prin tragerea fileurilor în poziţia iniţială, dacă este cazul, capul şi coada rămân pentru redarea formei iniţiale;
- se întoarce peştele pe platou în cazul pieselor mai mici;
- se efectuează serviciul direct sau la gheridon întrebând clienţii asupra părţilor preferate (partea cu capul, burta etc.).

La servirea peştelui rasol, mai ales a păstrăvului se procedează asemănător cu deosebirea că, acesta poate fi adus de la bucătărie în vasul special pentru fiert peştele (poassonier), din care se trece cu ajutorul tacâmului de serviciu pe un platou din porţelan sau o farfurie întinsă mare, după care se execută aceleaşi operaţiuni ca mai sus, având grijă ca după scoaterea aripioarelor să se scoată şi pielea peştelui.

La pregătirea peştelui saramură, se recomandă ca frigerea să se facă la grătar pentru ca pe corpul peştelui să apară forma grilelor.

După ce peştele a fost filetat şi porţionat în faţa clientului, se montează la farfurii şi se execută servirea folosind sistemul de lucru la farfurie. După caz, se poate face şi serviciul direct, având-se grijă ca întotdeauna peştele întreg să fie aşezat în farfuria clientului cu capul în atânga, coada în dreapta şi spatele către interiorul mesei.

Şi în această situaţie, ca de altfel în toate cazurile servirii preparatelor din peşte, nu trebuie omise produsele de însoţire (garniturile, sosurile, condimentele) şi bineînţeles, vinurile asociate cu preparatele respective.

Antreurile şi preparatele de bază fără sos, sau cu sos puţin, se preiau de la secţie în platouri ovale sau rotunde sau după caz, montate direct la farfurie, cele cu sosuri sunt adusem după caz, în timbale pe suport sau porţionate la farfurie.

Mise-en-place-ul necesită următorul inventar: farfurie întinsă mare, caldă sau rece, furculiţă şi cuţit mari, presărătoare cu sare şi piper. Prin excepţie, unele antreuri, porţii mici, pot fi servite în farfurii de desert, cu tacâmuri adecvate.

Serviciul se execută în funcţie de categoria localului şi de sistemul de servire generalizat în unitatea respectivă, după caz prin serviciul direct la gheridon sau la farfurie. Întotdeauna cu promtitudine, o dată cu preparatele vor fi oferite sosurile, salatele sau celelalte produse de însoţire adecvate sau cerute în mod special de client.

Omleta, deşi obişnuite mai puţin la dejun şi cină, dacă totuşi sunt servite se va avea în vedere respectarea regulilor arătate la micul dejun.

Spaghetele, preparat specific italian, mult apreciat azi în toată lumea, se servesc, de regulă, ca antreu. Sunt preluate de la secţie în timbal sau pe platou oval servindu-se întotdeuna cu sosuri specifice şi parmezan.

Mise-en-place-ul presupune, de obicei, farfurie adâncă, furculiţă mare (în dreapta) şi lingură mare (în stânga).

Serviciul recomandat este la gheridon şi mai puţin cel direct.

Macaroanele milaneze se preiau de la secţie în timbale sau legumiere pe farfurie-suport cu şerveţel.

Mise-en-place-ul cuprinde: farfurie adâncă, lingură mare (în stânga) şi furculiţă mare (în dreapta). Ca produse de însoţire se oferă caşcaval ras şi sosuri adecvate.

Se execută serviciul direct sau la gheridon.

Ravioli se prepară în mai multe feluri: umplute cu carne de vacă, peşte, pasăre, creier şi asezonat cu ceapă, slănină, spanac, ouă, sare, piper, nucşoară şi bineânţeles, parmezan.

Serviciul este asemănător cu cel de la spaghete şi macaroane milaneze.

Sufleurile de legume sunt preparate care trebuie „să fie aşteptate” de client, ceea ce impune o atenţie deosebită din partea lucrătorului, care va comanda „să meargă” numai atunci când este sigur că onoraţii clienţi vor servi ce au comandat şi mise-en-place-ul este pregătit. Ele se preiau în vasele în care au fost preparate (timbale mici, vase speciale de Jena sau ceramică), din care vor mânca şi clienţii, însoţite de tacâmul de desert.

Sufleul de spanac, ca de altfel toate sufleurile din legume, poate fi oferit, de regulă, ca antreu şi prin execuţie, ca gustare.

Produse de însoţire: pâine, sare, piper.

Inventarul necesar: farfurie-suport, şervet de pâine de pânză, lingură şi furculiţă de desert, pahare pentru apă şi vin, presărătoare de sare şi piper.

Tehnica de servire: în funcţie de dotarea unităţii, de la bucătărie se pot prelua o porţie sau mai multe în vase care rezistă la temperatură ridicată, ca suport se folosesc farfuria pentru desert, cu şervet de hârtie, totul pe o tavă cu şervet de pânză. Prin dreapta clientului, lucrătorul prinde cu mâna dreaptă suportul cu vasul respectiv şi îl pune pe farfuria-suport a clientului. După servirea, respectând ordinea de preferinţă cunoscută, se oferă vinul alb, demisec, sau roze.

Precauţiuni: clientul va fi atenţionat asupra duratei de preparare a produsului. Servirea se efectuează imediat după ce preparatul a fost scos de la cuptor, pentru a nu „se lăsa”.

Preparatele la grătar şi mâncărurile cu sos puţin (lejer), se preiau de la bucătărie în platouri ovale fierbinţi, cu garniturile montate sau puse separat în legumiere pe suport cu şerveţel, pentru unele preparate din piese mici se pot folosi farfuriile, montate făcându-se direct pe ele.

Inventarul pentru client: farfurie întinsă mare, fiebinte, cuţit şi furculiţă mari.

Se recomandă serviciul la gheridon, direct sau la farfurie.

Produsele de însoţire: condimente sau sosuri (la cerere) şi cel puţin trei sortimente de garnituri la preparatele la grătar.

Numeroase preparate de bază, care prezintă o importanţă deosebită în cadrul meniului, se servesc în restaurant la gheridon.

Tranşarea puiului constituie o operaţiune complexă care pune în evidenţă pregătirea profesională a lucrătorului respectiv.

Tehnica de lucru: se aduce de la bucătărie puiul montat ăpe platou şi se prezintă la masa clienţilor după regulile cunoscute, se aşează platoul cu puiul respectiv pe reşou sau placa şofantă în partea stângă, având grijă ca puiul să aibă gâtul spre dreapta celui care tranşează şi pieptul spre client, se ia cuţitul în mâna dreaptă şi furculiţa în mâna stângă şi se prinde puiul astfel, pentru a fi ridicat de pe platou şi trecut pe planşetă, după ce în prealabil a fost scurs de eventualul sos din interior, se aşează puiul pe planşa cu pieptul către client şi gâtul în partea dreaptă, se taie pielea care ţine oasele de la pulpă şi eleroanele (vârfurile aripilor) care se pun în farfuria pentru resturi, se înfige furculiţa la jumătatea pulpei în articulaţie, crestându-se pielea din jurul pulpei cu ajutorul cuţitului, se trage în sus spre stânga pulpa cu ajutorul furculiţei şi apăsând cu lama cuţitului pe carcasa puiului, se trece pulpa desprinsă pe planşetă şi se taie în două cu ajutorul cuţitului, fără a se scoate furculiţa cu care se aşează pe platou, se întoarce puiul pe cealaltă parte şi se scoate cea de-a doua pulpă procedându-se ca mai înainte, se întoarce puiul pe spate, se înfige furculiţa în carcasă până la şiră, prin orificiul rămas liber din scoaterea pulpelor şi se scot aripile cu un sfert de piept la fiecare aripă, după care se aşează pe platou, se aşează puiul pe lat, se taie iadeşul, se roteşte carcasa, astfel încât, pieptul să rămână pe planşetă şi concomitent se apasă cu cuţitul pe piept şi se ridică carcasa în sus, se taie pieptul decupat în jumătate şi se montează pe platou, pentru gurmeţi, se scoate asul cu ajutorul furculiţei şi cuţitului, precum şi cei doi muşchiuleţi cu ajutorul lingurii, după care se montează pe platou, carcasa rezultată trecându-se în farfuria pentru resturi, bucăţile rezultate din tranşare şi montate pe platou se prezintă din nou clienţilor pentru a scoate îm evidenţă, măiestria chelnerului care a efectuat tranşarea, după care se servesc clienţii, fie la gheridon, fie prin serviciu direct.La terminarea operaţiunii de tranşare, un alt lucrător se îngrijeşte să aducă farfuriile calde la gheridon sau să le schimbe la masă, în funcţie de metoda de servire folosită.

Se recomandă ca la femei, să se servească bucăţi din aripă şi piept în timp ce bărbaţilor bucăţi din pulpă. Această regulă este valabilă în cazul în care clienţii nu-şi manifestă preferinţa pentru o anumită bucată din pui.

Muşchiul de porc împănat, ca preparat de bază, se serveşte întotdeauna însoţi de legume şi salate.

Pentru client, la momentul efectuării serviciului se asigură: farfurie-suport, cuţitul şi furculiţa mare, farfuria întinsă mare, caldă, farfurie pentru pâine, pahar pentru apă, pahar pentru vin roşu, presărătoare cu sare şi piper.

Preluarea de la secţie, se face pe un platou fierbinte, oval din inox sau alpaca argintată, pe antebrraţul stâng acoperit cu şervet (dacă platoul este prea fierbinte sub el se poate aşeza un alt platou de aceeaşi mărime). La masa clientului lucrătorul prezintă preparatul, apoi efectuează serviciul la gheridon, având grijă ca la tranşare, pe planşeta

canelată, să taie felii subţiri, de 1-1,5 cm grosime, servite la gheridon sau prin serviciul direct.

Biftecul tartar, se prezintă sub forma unui tunedou din muşchi de vacă tocat, având în mijloc o scobitură în care se pune un gălbenuş de ou (posibil în coaja unei jumătăţi de ou, bine spălată şi dezinfectată), înconjurat de ingredientele prevăzute în reţetă. Biftecul tartar, se pregăteşte la gheridon prin metoda completă sau „brută" (se pune tot ceea ce prevede reţeta) sau la alegere (clientul fiind întrebat asupra ingredientelor dorite). De asemenea poate fi oferit la farfurie, pregătit la bucătărie sau îl poate prepara chiar clientul.

Serviciul, se execută la gheridon, ca inventar de lucru folosindu-se o farfurie adâncă, o farfurie întinsă mare, o lingură mare, o furculiţă mare, un cuţit mare, râşniţă de piper.

Ca materii prime, se iau de la bucătărie următoarele: cca 180 g muşchi de vacă tocat, un gălbenuş de ou, 15-20 g fileuri de anchois, boia dulce, capete în saramură, pătrunjel şi ceapă tocată mărunt, o jumătate de lămâie, castraveţi cornişon în oţet, 5 ml coniac, cărora li se adaugă, sare , piper, muştar, Ketchup, Worchester, Tobasco, ulei, oţet.

Tehnica de lucru pentru metoda la alegere: se aduc materiile prime prevăzute a fi ridicate de la bucătărie, pe o tavă acoperită cu şervet sau dantelă, se prezintă clientului, după care se merge la gheridon şi se începe pregătirea, mai întâi se pune carnea în farfuria adâncă, apoi se adaugă, în funcţie de dorinţa consumatorului, materiile prime şi ingredientele preluate de la bucătărie amestecându-se totul cu ajutorul tacâmului de serviciu, compoziţiei astfel obţinute i se dă forma unui turnedou, care se montează într-o farfurie întinsă mare, rece, din care se serveşte clientul, oferindu-se separat toast şi unt.

Tehnica de lucru pentru metoda completă: se procedează ca mai sus, până se ajunge la gheridon, unde se pun în farfuria adâncă şi se amestecă toate componentele în afară de carnea tocată, coniacul şi puţină verdeaţă, acestea din urmă, mai puţin verdeaţa, se adaugă după omogenizarea primelor componente, se amestecă din nou totul bine, compoziţiei obţinute i se dă forma de turnedou, se montează într-o farfurie corespunzătoare, deasupra se presară puţină verdeaţă, după care preparatul este oferit clientului. Serviciul la farfurie, se execută când biftecul este pregătit la bucătărie şi adus direct la masă.

De asemenea, se poate oferi respectându-se următoarea regulă: carnea tocată se montează pe o farfurie întinsă mare, iar alături, de jurîmprejurul turnedoului, se aşează toate ingredientele prevăzute, clientul pregătindu-şi singur biftecul după gust şi preferinţa sa.

Chateaubriand-ul este un preparat realizat din mijlocul muşchiului de vacă, fără „vârf" şi „călcâi", pregătit la grătar, în sânge.

Produsul astfel obţinut, se aşează pe un cruton de pâine de forma paralelipipedică sau piramidală (depinde de fantezia bucătarului) montându-se pe platou sau, după caz, separat de legumele, care de regulă, îl însoţesc: cartofii pai, prăjiţi sau chips, legume asortate în unt, sosuri (maître d"hotel, bernez, tomat, englezesc etc.).

Preparatul preluat de la secţie pe platoi adecvat, se prezintă clienţilor la masă după care se face serviciul la gheridon. Se acordă o atenţie deosebită la tranşare, astfel încât să se obţină patru-cinci felii de la 1-1,5 cm grosimea la porţie, mai întâi se servesc două-trei

tranşe, restul păstrându-se la gheridon în vederea repetării serviciului. Garniturile şi sosurile, după caz, pot fi servite concomitent cu preparatul sau imediat după acesta. Capetele piesei de regulă nu se servesc clienţilor.

Roastbeef-ul este un antricot de vacă prăjit mai întâi la foc iute pentru a forma o crustă, după care se bagă la cuptor, la fos puternic circa 20 minute, în interior rămâne în sânge, în majoritatea cazurilor se serveşte rece, cu legume şi sosuri adecvate.

După ăpreluarea preparatului montat pe platou, se efecuează serviciul la gheridon, tranşele respective fiind foarte subţiri 0,5-1 cm. Reconstituirea piesei şi prezentarea din nou a acesteia, este obligatorie. În continuare se face porţionarea la gheridon sau serviciul direct, respectându-se aceleaşi reguli ca şi la Chateaubriand.

Sosurile sunt ridicate de la secţie în sosiere, dozatoare (mujdeiul) şi flacoanele originale (sosul de tomate, englezesc şi altele). Întotdeauna, sosierele şi flacoanele originale se preiau pe un suport acoperit cu un şervet sau şerveţel. Serviciul se execută prin sistemul direct sau indirect, având grijă ca sosurile să nu acopere mai mult de un sfert din carne, la peştele întreg, sosul va acoperi numai burta, restul sosului fiind pus alături. Unele sosuri sunt lăsate pe masă, într-o poziţie convenabilă pentru clienţi.

Legumele se preiau de la secţii în legumiere, sau în alte obiecte de inventar adecvate, se transportă în salon pe suport cu şervet sau şerveţel, se utilizează serviciul direct şi indirect. Pot fi servite concomitent cu preparatul sau imediat după acesta, dar înainte de a începe clientul să mănânce. În prezent în tot mai multe ţări, legumele servite la preparatul de nază în inventar separat, sunt lăsate pe masa clienţilor, pâinea de regulă fiind debarasată la momentul respectiv.

Salatele se ridică de la secţie montate în salatiere, pentru una sau mai multe porţii. Salatele pregătite în salatiere de o porţie se pun pe o tavă acoperită cu un şervet, împreună cu suporturile respective. Serviciul se face prin stânga clientului, locul corect de aranjare al salatierei cu suportulrespectiv fiind după farfuria de pâine, spre interiorul mesei, cât mai aproape de farfuria cu preparatul de bază. Dacă salata constituie un serviciu special, farfuria respectivă se va aşează pe suport prin dreapta clientul.

Salatierele mari cu mai multe porţii, se preiau de la secţie pe suport cu şervet sau şerveţel, iar servirea clienţilor se va face la gheridon sau direct, situaţie în care se utilizează farfuria de desert sau salatierele special pentru o poţie.

Nu vor lipsi niciodată sarea şi piperul, iar la cererea clientului se va oferii serviciul de ulei şi oţet adus pe suport.

Adesea unităţile de categorie superioară, unele salate, cum ar fi de exemplu salata verde, se pregătesc, la gheridon în faţa clienţilor. În acest caz se procedează astfel:

Tehnica de lucru: se scurge apa colectată în salatieră într-o farfurie adâncă, prinzând castronul în na stângă şi apăsând cu tacâmul de serviciu, ţinând în mâna dreaptă, se verifică discret starea de curăţenie a frunzelor de salată şi prospeţimea lor, frunzele ofilite scoţându-se cu ajutorul tacâmului de serviciu şi punându-se în farfuria unde s-a scurs apa, este întrebat clientul cum doreşte să i se pregătească sosul, cu oţet sau zeama de lămâie (dacă acest lucru nu s-a făcut la luarea comnezii), în farfuria adâncă curată, se pune uleiul (2/3) şi oţetul sau zeama de lămâie diluat cu apă (1/3), adăugându-se sare şi piper după

preferinţa clientului, se bate conţinutul până ce se omogenizează sosul, se toarnă sosul astfel pregătit peste salată, se amestecă salata cu sosul, folosindu-se tacâmul de serviciu (lingura în mâna dreaptă şi furculiţa în mâna stângă), prin mişcări, într-un singur sens, apoi se roteşte salatiera la 90 grade faţă de poziţia iniţială, după care se continuă până ce toate frunzele au fost bine amestecate cu sos, se serbeşte clientul în salatiera mică pe suport sau în farfurie desert, de la gheridon sau serviciul direct, se ordonează gheridonul, inventarul folosit fiind ridicat şi dus la oficiu.

Brânzeturile. Chelnerul vine la masa clientului şi prin stânga acestuia, prezintă platoul, după care întreabă ce sortiment a fost ales şi îl oferă cu ajutorul cuţitului. La brânzeturile care au miros specific se vor utiliza alze cuţite pentru porţionare.

Se recomandă ca la servirea brânzeturilor, să se ofere clienţilor pâine prăjită sau toast şi unt. Pâinea prăjită se aduce la masă în şervet, pe o farfurie întinsă mare, chelnerul efectuează serviciul direct sau laă pe masă farfuria într-un loc convenabil pentru toţi clienţii. Imediat după debarasarea obiectelor de inventar în care au fost servite brânzeturile, chelnerul va ridica de pe masă farfuria de pâine, menajul (sarea, piperul) şi va aduna firimiturile.

Brânzeturile de tip Roquefort se preiau de la secţie pe platoul (căruciorul) de brânzeturi sau o bucată în formă de trunchi (cca 0,5-1 Kg) pe un platou rotund acoperit cu şervet, împreună cu câteva pacheţele de unt. În momentul efectuării serviciului, pe masă, pentru client, trebuie să se găsească inventarul recomandat la servirea brânzeturilor.

Unii clienţi, preferă să consume unele sortimente de brânză ca Homorod sau Bucegi ca atare, sau pregătită cu unt şi boia dulce (paprica) situaţie în car se procedează astfel: la gheridon, cu ajutorul tacâmului de serviciu şi al unui cuţit se înlătură parţial ambalajul şi crusta (coaja) de pe bucata de brânză, după care se taie cîteva felii (cca 50 g de persoană), cu ajutorul tacâmului, de serviciu se pun feliile de brânză taiată în farfuria adâncă de pe gheridon, fiind frecate până când devin o pastă omogenă, se adaugă untul, se amestecă în continuare, în final se adaugă boiaua dulce după dorinţa clientului, porţionarea se face pe farfurii-desert, pastei de brânză obţinute i se va da o formă cât mai plăcută cu ajutorul tacâmului de serviciu. Se recomandă pâine prăjită sau toast.

Dulciurile de bucătărie se preiau de la secţie montate pe platouri rotunde sau ovale, cu dantelă sau porţionate în farfurii pentru desert. Dacă produsele respective sunt montate în chesă, aceasta va fi lăsată pe platou în momentul porţionării sau montării în farfuria de desert.

Mise-en-place-ul cuprinde: farfuria de desert şi tacâmul de desert după caz, cuţitul, furculiţa sau lingura, în funcţie de consistenţa dulciurilor respective. Se practică mai multe sisteme de servire: direct, la farfurie, cu cărucioarele de prezentare sau la gheridon atunci când desertul este compus din piese deosebite.

Clătitele flambate constituie o delicatesă care impune o deosebită atenţie la servire.

Inventar de serviciu şi materii prime pentru două porţii: gheridon cu faţă de masă şi eventual, napron, spirtieră sau reşou, o pudrieră pentru zahăr farin, o tigaie ovală, una-două tacâmuri de serviciu, una-două tacâmuri de serviciu, una-două şervete de serviciu, şase clătite de mărimea unei farfurii de desert, pregătite în prealabil la bucătărie, 60 g zahăr pudră, 40 g unt, sucul de la 1/2 lămâie (50 g), 100 ml suc de portocale, 90 g jeleu

de fructe aromate, 25 g lichior de portocale, 25 ml triplesec, 40 ml coniac superior pentru flambat.

Tehnica de lucru: se aprinde reşoul şi se pune tigaia pe foc, lăsându-se să se încălzească bine, se pune zahărul pentru caramelizare, se adaugă câteva picături de zeamă de lămâie pentru a nu se lipi, după caramelizarea zahărului, se adaugă untul, se lasă să se topească şi se amestecă conţinutul cu furculiţa înfiptă într-o bucată de lămâie cu coajă, se adaugă sucul de portocale, lăsându-se să se înfiebânte bine (până clocoteşte), se adaugă lichiorurile şi se amestecă bine conţinutul, lăsându-se la foc încet timp de patru minute, se introduc clătitele una după alta şi se întorc în sosul respectiv, după care se îndoaie, mai întâi ăn două şi apoi în patru, după care se lasp într-o margine a tigăii până ce toate clătitele au fost îndoite, se aşează (se trag) clătitele pe toată suprafaţa tigăii, după care se presară puţin zahăr pudră şi se flambează cu coniac, se servesc clienţilor în farfurii de desert calde, napându-se clătitele cu sosul respectiv. Clătitele pot fi însoţite de o bulă de îngheţată de vnilie, serviciul se execută la gheridon, clientului i se oferă lingura şi furculuţa desert.

Piersicile flambate reprezintă un preparat care impune multă măiestrie din partea celor ce execută servirea.

Inventarul de serviciu şi materiile prime peb’ntru patru porţii constau din: gheridon cu faţa de masă (eventual, napron), reşou sau spirtieră (în stânga), tigaie ovală sau rotundă de capacitate corespunzătoare, pudrieră pentru zahăr farin, una-două tacâmuri de serviciu, una-două şervete de serviciu (ancăr), 120 g zahăr farin, 60 g unt, 200 ml suc de portocale, sucul de la 1/2 lămâie (50 g), 30 g migdale prăjite, tăiate fin (migdalele pot fi înlocuite cu miez de nucă), şase linguri pulpă de zmeură sau jeleu de fructe (90 g), opt jumătăşi de piersici din compot, 40 ml lichior de cireşe, 40 ml lichior de portocale sau triplesec, 80 ml coniac superior (cinci stele) pentru flambare.

Tehnica de lucru: toate fructele flambate se pregătesc în general în acelaşi mod, doar durata fierberii şi cantităţile de lichior folosite diferă în funcţie de varietatea fructelor, în cazul de faţă se aprinde reşoul şi se aşează tigaia pe foc, lăsându-se să se încălzească bine, se pune zahărul, penru caramelizare, adăugându-se cîteva picături de zeamă de lămâie pentru a se evita lipirea, după caramelizarea zahărului, se adaugă untul şi după topirea lui, se amestecă conţinutul cu o furculiţă înfiptă într-o bucată de lămâie cu coajă, se adaugă sucul de portocale şi se amestecă cu ajutorul bucăţii de lămîie înfiptă în furculiţă până ce sosul s-a înfiebântat bine, se adaugă pulpa de fructe, precum şo lichiorurile prevăzute în reţetă, se lasă să clocotească la foc încet timp de două minute, după care se introduc piersicile în suc, se lasă la fiert trei-patru minute, interval ăn care se întorc de una-două ori, după care se flambează, cu coniac, clienţii sunt serviţi în farfurii calde de desert cu două jumătăţi de piersici napate cu sos şi peste care se presară migdale tăiate fin, dar alături se poate pune o bulă de îngheţată de vanilie.

Serviciul se execută la gheridon, clieb’ntul se oferă ca tacâm lingura şi furculiţa de desert.

Fructele, ţinând cont de sezon, se oferă într-un sortiment variat la toate mesele, ceea ce impune o preocupare permanentă pentru asigurarea unei aprovizionări continue.

Fructele sunt preluate de la secţie fie pe fructiere, fie în coşuri speciale, întotdeauna se va verifica dacă fructele au fost spălate, dacă sunt curate şi de calitate.

Mise-en-place-ul cuprinde farfuria de desert şi tacâmurile pentru fructe (cuţitul şi furculiţa sau cuţitul şi furculiţa pentru desert).

Servirea fructelor la fructieră sau din coşul de fructe, se realizează prin serviciul indirect, clientul alegându-şi singur sortimentul dorit, fructiera se lasă pe masă într-o poziţie convenabilă pentru toţi clienţii. Acest lucru nu exclude, însă serviciul direct şi mai ales pe cel gheridon pentru fructe ca mere, pere, pepene galben, portocale.

La servirea fructelor lucrătorii vor trebui să ţină seama de recomandările de mai jos:

- fructele mărunte cu codiţe (cireşe, vişine, caise, precum şi strugurii) se oferă, de regulă, ca atare, proaspete şi bine spălate, porţionate, după caz, în farfurii de desert, farfurii jour, castronaşe etc. de pe fructiere sau coşuleţe de prezentare;
- lucrătorii vor avea grijă să ofere găletuşa cu apă rece şi gheaţă, astfel încât clienţii, să-şi poată spăla fructele dacă doresc, de asemenea, se va asigura bolul pentru clătitul degetelor,pe suport cu şervet colorat (prezenţa bolului denotă un serviciu îngrijit, de clasă);
- zmeura şi căpşunile se spală şi se curăţă de codiţe, după care se montează la secţie în compotiere sau cupe speciale, apoi se aşează pe tava acoperită cu şervet împreună cu farfurioarele-suport cu şervet, se recomandăserviciul la farfurie, atât zmeura cât şi căpşunile pot fi servite natur sau cu frişcă, ca tacâm se recomandă lingura sau linguriţa de desert, amintim că zmeura şi căpşunile pot fi preluate de la secţie în fructiere speciale, porţionarea făcându-se la gheridon, sau chiar prin serviciul direct, lucrătorii trebuie să reţină că unii clienţi preferă lichioruri foarte parfumate, stuncic când mănâncă aceste fructe;
- merele, piersicile şi perele, după ce au fost bine spălate, se şterg şi se aşează pe fructieră sau în coşuleţul special pentru fructe, având grijă să fie aranjate cât mai estetic, pe şervet sau dantelă, se efectuează serviciul indirect sau direct;
- pepenele verse se spală bine la secţie, apoi se taie felii, se montează pe platou oval, executându-se serviciul la gheridon sau direct, după caz, se oferă farfurie mare sau de desert, cu tacâmurile respective;
- la pepenele galben, servit felii, se procedează ca şi în cazul pepenului verde, cu deosebirea că, feliile se curăţă de seminţe şi nervuri, în funcţie de mărime pepenele galben mai poate fi servit întreg sau tăiat în două, în ambele situaţii el va fi curăţat în prealabil de seminţe şi de nervuri, pepenele galben este oferit ca atare sau însoţit de îngheţată de vanilie, frişcă bătută, lichioruri fine, sos de ciocolată etc.;
- portocalele, mandarine şi bananele, se servesc ca atare în majoritatea cazurilor fiind mai uşor de cojit de către client. Se asigură farfurie de desert, cuţit şi furculiţă pentru fructe, bolul pentru clătitul degetelor pe suport cu şervet colorat. Se recomandă serviciul indirect sau direct.

Regulile menţionate mai sus reprezintă cadrul general, orientativ, pentru efectuarea acestor servicii. În fiecare unitate, în funcţie de tradiţie şi de priceperea lucrătorilor, se pot aplica, cu fantezie şi alte tehnici care să asigure un serviciu elevat, de calitate.

5.4. Servirea băuturilor.

Calitatea meniurilor din restaurante este întregită de modul în care sunt prezentate, recomandate şi servite băuturile dorite de clienţi. Pentru aceasta este necesar ca cei ce

oferă băuturile, să se orienteze şi să propună numai acele sortimente aflate în concordanţă cu structura şi componentele meniului, cu vârsta şi obiceiurile clienţilor.

Pentru a pune în vedere calitatea băuturilor, lucrătorii care execută servicii, au datoria să cunoască şi să respecte anumite reguli şi cerinţe pe care le prezentăm mai jos:

- oferirea diferitelor sortimente de băuturi se va face potrivit momentului din zi (la mesele principale sau ăntre mese), în concordanţă cu structura meniului, cu obiceiurile alimentare ale clienţilor şi cu posibilităţile lor financiare;
- paharele utilizate trebuie să corespundă ca formă şi capacitate sortimentelor oferite, ele trebuie să fie de calitate, curate, neciobite, incolore şi fără decor colorat (se admite tip „şlif" rezultat din şlefuirea sticlelor);
- respectarea tehnologiei de servire specifică fiecărui sortimet, condiţionează punerea în valoare a calităţii băuturilor, trebuie avute în vedere respectarea comenzii atât cantitativ, cât şi calitativ şi după caz, prezentarea băuturilor, asigurarea temperaturii optime, respectarea tehnologieiilor de lucru pentru transport, debuşonarea şi servire, oferirea produselor de însoţire la băuturile simple etc.

Transportul băuturilor se efectuează diferenţiat: cele porţionate în pahare-dacă sunt mai multe, pe tavă acoperită cu şervet, sau pe farfurie de desert cu şervet-cele la sticle în mână, coşuleţe speciale şi frapiere.

Tehnica de lucru pentru preluarea băuturilor de la barul de de la barul de serviciu şi transportul lor în salon trebuie să respecte regulile de mai jos.

Pentru băuturile porţionate se va proceda astfel: se va controla dacă paharele, sunt curate, neciobite şi dacă forma şi capacitatea lor corespund băuturii solicitate, se verifică dacă s-a respectat comanda (sortiment şi cantitate) se ridică cu mâna dreaptă paharele de pe tejgheaua barului şi se aşează pe tava acoperită cu şervet, aflată pe mâna stângă având grijă să le echilibreze pentru a le asigura stabilitatea, se merge cu băuturile în salon, circulând întotdeuna pe partea dreaptă a culoarului până la masa clientului, unde se execută serviciul după regulile cunoscute.

Pentru băuturile la sticle se va proceda astfel: se verifică dacă sticlele sunt şi dacă corespund ca sortiment şi preţ cu marcajul, se verifică la lumină dacă în conţinut există sau nu impurităţi (la vinurile vechi, de colecţie, mai laes roşii, nu se va răsturna sticla), după care, în funcţie de numărul sticlelor, se face transportul diferenţiat în salon.

În mână, se duc, de regulă, două sticle: prima sticlă se ia cu mâna dreaptă şi se fixează în podul palmei stîngi, prinzând-o cu degetele mic, inelar şi mare, se ridică apoi cea de-a doua sticlă fixată între degetele inelar şi mijlociu, prinzând-o cu degetele arătător şi mijlociu după care se merge în salon unde se execută serviciul. Dacă sticlele sunt decapsulate, marginea (gura) lor nu trebuie să se atingă de mâna lucrătorului.

Când vinul la sticle se transportă în frapieră, (cu sau fără gheaţă) aceasta se acoperă cu un şervet şi se duce, în funcţie de greutate, cu o mână sau în ambele mâini.Coşuleţul cu o singură sticlă de vin roşu se duce în mâna stângă fiind ţinut cu toate degetele, mai multe coşuleţe se transportă în mâna stângă, pe o tavă de mărime corespunzătoare, acoperită cu şervet.

Debuşonarea sticlelor se face cu tirbuşon universal, cu spirală, lama pentru tăiat capişoane şi cheia de desfăcut capsule, se scoate în funcţie de sortimentul băuturilor

respective. Debuşonarea se face la gheridon, în frapieră, cât şi pe tăviţe speciale de pe mese, pentru a se evita unele mici accidente survenite în timpul lucrului.

La sticlele cu vin alb, capişonul se taie cu ajutorul lamei de la tirbuşon pe mijlocul gâtului sticlei, îndepărtându-se cu mâna partea superioară, care se pune în buzunar, apoi se introduce spirala în mijlocul dopului, fără a-l străpunge, se extrage cu atenţie dopul sprijinind pârghia tirbuşonului pe gâtul sticlei, cu ajutorul ancărului se şterge gâtul (gura) sticlei, după care urmează servirea clienţilor în ordinea de preferinţă impusă de ocazie.

Atunci când există dubii asupra calităţii vinului, în mod discret, se poate mirosi dopul, pentru a evita punerea în consum a unor vinuri necorespunzătoare.

La sticlele cu vin roşu, se procedează la fel ca mai sus, având grijă ca în cazul vinului servit la coşuleţ să se aşeze sub aceasta o farfurie întinsă pentru a evita pătarea feţei de masă (dopul se pune în coşuleţ). De gâtul sticlei, cât mai aproape de gură, se poate prinde un şerveţel.

Debuşonarea sticlelor cu vin alb se face în salon, în prezenţa clientului, în momentul servirii. Vinurile roşii se pot debuşona cu cîteva ore înaintea de degustare, ele câştigând în calitate prin degajarea buchetului, vinurilor tinere, debuşonarea le asigură echilibrul şi fineţe şi le înlătură gustul uşor amărui, specific.

Debuşonarea sticlelor cu şampanie se face prin două metode:

Prima metodă comportă următoarele faze: aşezarea sticlei de şampanie pe gheridon şi desprinderea staniolului din jurul dopului, acoperirea sticlei cu ancărul şi prinderea dopului cu dopul palmei şi degetele de la mâna stângă peste ancăr, slăbirea coşuleţului cu mâna dreaptă fără a ridica sticla de pe gheridon, prinderea sticlei cu mâna dreaptă de partea superioară şi scoaterea atentă a dopului cu mâna stângă, lăsând uşor presiunea să iasă din sticlă.

A doua metodă este asemănătoare cu prima, cu deosebirea că sticla uşor înclinată se ţine în mâna dreaptă, pentru a diminua presiunea bioxidului de carbon din şampanie, care acţionează asupra dopului.

În cazul în care unele sticle cu şampanie mai veche au dopul foarte bine fixat, se impune folosirea cleştelui special pentru şampanie.

Servirea vinurilor se efectuează de lucrătorii ce asigură serviciul în saloane. Întotdeauna, însă, pregătirea vinului pentru vânzare trebuie să se facă cu multă grijă, pentru a pune în valoare calităţile băuturii. Se va ţine seama de preferinţa clientului şi dacă vinul ales, nu este cel mai indicat, se vor da, cu mult tact, recomandări pentru vinul care se asociază cel mai bine cu preparatele comandate.

Temperatura vinurilor are o importanţă deosebită pentru punerea în valoare a calităţii acestora.

Vinurile roşii se beau la temperatura camerei, apreciată între15-18 grade C, în timp ce vinurile albe, se servesc întotdeauna reci. Se spune că un vin cu cât este mai tare, mai vechi, mai dulce, amil licoros sau spumant, trebuie să fie mai bine răcit.

Alte vinuri, denumite „temperate”, de exemplu Merlot, Busuioacă de Bohotin, Roşu de Sâmbureşti etc., se servesc la temperatură de 14-15 grade C, puţin superioară faţă de cea a pivniţi. În sfârşit, vinurile vechi, cele de colecţie, vinurile dulci-licoroase şi şampania trebuie răcite foarte bine, temperatura optimă de servire fiind de 2-6 grade C pentru vinurile vechi şi de colecţie ţi în jur de 2 grade C pentru celelalte.

Servirea vinului la sticlă sau la pahar, se face întotdeuna prin dreapta consumatorului. Înainte de a face primul serviciu, sticla cu vin se prezintă clientului care a comandat. Pentru aceasta, după debuşonarea sticlei se toarnă în paharul clientului care a comandat, circa 50 ml vin pentru a-l degusta şi după ce a acceptat vinul, se începe servirea în ordinea de preferinţă impusă de ocazie, ultimul fiind servit cel care a făcut degustarea. Se va evita sprijinirea gâtului sticlei de marginea paharului şi umplerea exagerată a acestuia (circa 3/4 din capacitatea paharului). După turnarea în pahar, înainte de servirea următorului client se va şterge gura sticlei cu ancărul (la vinurile albe) sau cu şerveţel prins în acncăr (la vinurile roşii).

Repetarea serviciului, deci umplerea paharului, se face numai după ce clientul a consumat aproape în întregime cantitatea existentă, semn că a acceptat să i se toarne în pahar.

Când vinul este oferit direct din sticlă, aceasta se prinde cu mâna dreaptă, astfel încât, să se acopere eticheta (degetul arătător fiind orientat spre gâtul sticlei). Sticla cu vin servită din coşuleţ se prinde bine, cu toate degetele de la mâna dreaptă, împreună cu coşul, peste etichetă, turnându-se uşor pentru a se evita agitarea conţinutului. Şi într-un caz şi în celălalt, înainte de a termina turnarea vinului în pahar, sticlei i se va imprima o uşoară mişcare de rotire spre dreapta pentru a evita căderea picăturilor de vin pe faţa de masă. După servirea ultimului client, dacă în sticlă a mai rămas vin, acesta se va depune după caz, în frapieră, la gheridon sau pe suportul de pe masă. În prezent se observă practica prinderii sticlei cu vin, în mâna dreaptă podul palmei şi degetele răsfirate pe sticlă. Serviciul constă în înclinarea sticlei către paharul clientului, evident cu grija necesară pentru protejarea consumatorilor.

Sticlele din frapierele cu gheaţă se vor şterge cu ajutorul ancărului înainte de efectuarea serviciului.

La servirea vinurilor lucrătorii vor evita: înfăşurareasticlelor în şervet, umplerea exagerată a paharelor, servirea vinului amestecat cu apă (şpriţ) fără acordul clientului, răcirea vinului prin introducerea în pahar a cuburilor de gheaţă etc.

Sticla se reaşează în frapieră sau la gheridon, pe suport. În unele unităţi cu specific, sticlele se pot lăsa la masă, pe tăvil speciale cu şervet, care servesc drept suport.

Şampania se preia de la secţie bine răcită, transportul sticlelor se face în mână, în frapiere obişnuite sau frapiere speciale pentru şampanie cu gheaţă. Frapiera poate fi acoperită cu un şervet sau gâtul sticlei se poate pune un şervet împăturit în lung. Şampania se prezintă clientului dar nu se dă spre degustare. Sticla se debuşonează respectându-se regulile arătate mai sus, fără zgomot. Serviciul trebuie să fie îngrijit, şampania fiind turnată în pahare în două reprize mai ales atunci când există o spumare abundentă şi peristentă. Pentru a degaja bioxid de carbon, se folosesc agitatoare speciale (un fel de rozetă montată pe o tijă hexagonală) sau se oferă pişcoturi.

Berea se preia de la secţie, cutii, pahare speciale, pahare tip sondă, tumblere, mijlocii, căni pentru bere, halbe sau ţapi. Sticlele se transportă în mână, iar paharele, cănile, ţaăii pe o tavă acoperită cu un şervet. La masa clientului, paharele cu bere se aşează pe suporturi, după caz, tasuri sau rondele (absorbante) din diferite materiale. Atunci când berea se duce la masă în sticle, este de dorit utilizarea paharelor de capacitate corespunzătoare cu a sticllor pentru a nu lăsa sticlele pe mese.

Se recomandă ca berea să fie servită la o temperatură în jur de 7 grade C. Răcirea berii prin introducerea cuburilor de gheaţă în pahar constituie o greşeală.

Pentru formarea spumei, paharul se va lăsa pe masă, conţinutul turnându-se în jet dubţire, în mijlocul paharului, apropiind şi depărtând sticla de marginea acestuia. Pentru evitarea spumei, se ia paharul în mână şi se toarnă berea uşor, pe marginea interioară a acestuia.

Aperitivele se beau înainte de dejun sau cină, la barul de zi, sau la masă înainte de începerea serviciilor. Ele se oferă utilizându-se căruciorul pentru prezentarea aperitivelor, sau prin aducerea de la secţie gata porţionate.

Coniacul, băutură digestivă, poate fi servit în funcţie de dorinţa consumatorilor, şambrat, răcit cu gheaţă sau flambat. Majoritatea clienţilor obişnuiesc să bea coniacul la temperatura camerei, o porţie de coniac = 25 ml.

Cafeaua se serveşte întotdeauna fierbinte, de regulă, în ceşti mici, încălzite în prealabil, cu suport adecvat. Între ceaşcă şi suport se pune un şerveţel sau o rondelă de hârtie. O floare mică poate marca o atenţie deosebită pentru client.

Tehnica de servire a cafelei în funcţie de sortimentul de cafea pregătit: turcească, filtru, solubilă, expresso etc.

Cafeaua se poate asocia, în funcţie de preferinţele clienţilor, cu lapte concentrat (lapte dulce, fier), frişcă lichidă, frişcă bătută, ciocolată rasă, băuturi digestive, după caz, coniac sau lichid precum şi separat, apă minerală sau carbogazoasă, Frişca se oferă la temperatura camerei, laptele călduţ.

Cafeaua porţionată la ceascǎ se serveşte pe farfurioară-suport prin dreapta clientului, cu linguriţa şi produsele de însoţire specifice.

Dacă, din diferite motive, cafeaua pregătită nu a fost consumată, ea va fi menţinută la cald într-un bain-marie nerecomandându-se reîncălzirea ei.

Cafeaua la filtru se oferă la ceaşcă sau la serviciu. În ultimul caz se preia de la secţie filtrul curat, cafeaua necesară, apă fiartă într-un ceainic şi separat, produsele de însoţire, după caz: zahărul, laptele concentrat, frişcă. Pregătirea cafelei, se poate face la masă, de către client sau de către chelner, sau de către chelner la gheridon.

Mazagranul se serveşte bine răcit, cu sau fără frişcă, în pahare speciale, sau în lipsa acestora, în pahar tip sondă sau tumblere mijlocii.

Ceaiul de masă şi cel nedicinal se servesc diferenţiat, în funcţie de sortimet (vrac sau plic) şi de locul unde se pregăteşte (la masa clientului, la cafetărie sau la bar).

La secţie ceaiul vrac se poate pregăti infuzia, decoct sau macerat.

Tehnica de servire: mai întâi, în oficiu se montează pe o tavă cu şervet inventarul necesar pentru client-ceaşcă fierbinte de ceai cu suport şi linguriţă, precum şi produsele de însoţire-zahăr, rondelă de lămâie sau portocală, lapte concentrat sau lapte rece. Se ia ceainicul pe suport cu şervet, se aşează pe aceeaşi tavă sau se duce în mâna dreaptă, după care se merge în salon, după caz, la gheridon sau direct la masa clientului, unde prin dreapta acestuia se pune pe masă creaşca pentru ceai cu suport, produsele de însoţire şi se toarnă ceaiul în ceaşcă, produsele de însoţire se adaugă de client după gust.

La masă, în salon, se pregătesc, de regulă, diferite sortimente de ceai preambalate la pliculeţe. Serviciul se efectuează ca şi în cazul precedent, cu deosebirea că în loc de ceai pregătit, se ia un ceainic cu apă fierbinte, care se toarnă în ceaşcă la masa clientului, având grijă ca în prealabil să se pună în ceaşcă pliculeţul cu ceai.

În ambele situaţii, serviciul se face pe partea dreaptă a clientului, înclinându-se numai ceainicul, suportul se menţine drept. Ceainicul poate rămâne la masă pe suport, pentru cei care mai doresc să consume.

Băuturile în amestec se servesc în pahare specifice fiecărui sortimet şi se aşează pe masă prin dreapta clientului, de regulă fără suport, direct pe faţa de masă.

CAPITOLUL 6

6. Serviciile oferite în baruri, camere de hotel, banchete (mese festive)

6.1. Serviciul în baruri.

Calitatea serviciului în baruri este apreciată şi prin felul în care se prezintă şi se comportă barmanul, fapt ce impune din partea acestuia, o ţinută fizică şi vestimentară ireproşabilă şi respectarea strictă a regulilor de comportament cunoscute.

Manipularea, transportul şi debarasarea inventarului pentru servire din bar, trebuie să se efectueze ca şi în restaurant, cu eleganţă, siguranţă şi în cele mai bune condiţii igienice.

Găletuşa de gheaţă, dacă este cazul, se duce şi se lasă la masa clientului pe suport cu şerveţel. Cleştele sau lingura pentru gheaţă pot fi puse direct în găletuşă sau alături pe suport.

Port-paiel se duc la masa clientului în mâna dreaptă, atunci când băuturile sunt duse la masă cu tava, sau mai multe pe o tavă acoperită cu şervet punându-se pe masă cu mâna dreaptă prin prinderea lor cât mai aproape pe bază, într-un loc uşor accesibil pentru cei ce doresc să le folosească.

Cu toate că serviciul în bar, respectă regulile şi tehnicile de lucru din restaurant, este necesar ca barmanul, să ţină cont de o serie de reguli specifice şi anume:

Paharele, cănile, carafele şi sticlele se pun la masa clienţilor pe farfurioara-suport cu şerveţel sau rondelă din hârtie.

Linguriţele se aşează pe farfurioara-suport, alături de pahare, evitând punerea lor direct în pahare.

Servirea unui nou sortiment de cocteil trebuie să se armonizeze cu cel precedent.

Serviciul direct la bar (la tejghea) se efectuează de barman prin faţa clientului.

Barmanul trebuie să aibă în atenţia permanentă clienţii, să sesizeze dorinţele acestora şi să le îndeplinească în limita posibilului. Astfel, unor clienţi care se pregătesc să fumeze, barmanul le va oferi foc, începând cu femeile, va răspunde prompt la informaţiile solicitate de client, făcând recomandări, dacă este cazul, referitoare la caracteristicile băuturilor servite sau de altă natură, evitând abordarea unor domenii pe care nu le cunoaşte sau care ar dovedi lipsa de modestie din partea barmanului.

Un barman competent trebuie să ştie ce fel de băuturi va recomanda pe parcursul unei zile: dimineaţa un flip puţin alcoolizat, o băutură pe bază de lapte, un suc de legume şi fructe, înaintea dejunului un cocteil sec pentru bărbaţi şi demisec pentru femei sau o băutură aperitiv, după masă un amestec de lichioruri sau un cocteil dulce pentru femei şi un cocteil demisec pe bază de băuturi digestive bărbaţilor, un cobbler, un punci, un melting se pretează pentru toate categoriile de clienţi, înaintea mesei de seară, cocteiluri seci pentru bărbaţi, demiseci pentru femei, după cină o mare posibilitate de alegere-băuturi pe bază de şampanie, cocteiluri demiseci şi dulci, crusta-uri, highball-uri, jele-uri, daiquire etc.

Barmanul trebuie să ştie ce poate să ofere unui client obosit (o băutură pe bază de tonic), unui client cu dureri accidentale de stomac (o băutură pe bază de bitter sau un fernet), unui client răcit (un ceai cu multă lămâie sau un grog), unui client care a băut prea mult (un cocteil special sau o băutură pe bază de cola şi suc de lămâie), unui sportiv (o băutură hrănitoare şi reconfortantă).

Răcirea paharelor se face prin menţinerea acestora la rece în frigider sau cu gheaţă pisată în interior. În ultima situaţie, după punerea gheţii în pahar, acestuia i se va imprima o mişcare circulară pe masa de lucru a barmanului după care gheaţa se aruncă.

Regulile de comerţ şi normele igienico-sanitare prevăd ca la vânzarea băuturilor, indiferent de loc, în bar sau în oricare unitate să se ţină cont de unele reglementări, după fiecare întrebuinţare paharele vor fi spălate cu respectarea tehnicilor de lucru cunoscute, întotdeauna înainte de desfacerea unei sticle, se va controla conţinutul acestuia la lumină şi în cazul în care se observă corpuri străine, sedimente, tulbureală sau când sticlele nu sunt bine închise, băutura nu se va pune în consum, răcirea băuturilor se face în spaţii frigorifice, în instalaţii speciale pentru răcit, sau prin scufundarea în apă rece cu gheaţă, unde sticlele vor sta în poziţie verticală, chiar dacă sunt astupate, gâtul lor trebuie să depăşească nivelul apei cu cca 8-10 cm, este interzisă păstrarea oricărei băuturi-alcoolice sau nealcoolice-în sticle sau vase descoperite, unităţile care desfac vinuri îmbuteliate sunt obligate să ofere vin la pahar din aceste sortimente în funcţie de preferinţele consumatorilor, clienţilor tineri li se vor oferi cu prioritate băuturi fără alcool sau slab alcoolizate, se interzice condiţionarea vânzării băuturilor alcoolice de servirea altor preparate, la servirea clienţilor în baruri se va acorda o atenţie deosebită oferirii de gusturi şi produse de cofetărie-patiserie din sortimentele prevăzute pentru barul respectiv, se interzice vânzarea băuturilor alcoolice minorilor, persoanelor aflate în stare de ebrietate, precum şi servirea unor cantităţi care să ducă la o astfel de stare.

Efectuarea serviciilor în bar, se face cu multă atenţie şi operativitate respectându-se de către toţi lucrătorii care au astfel de sarcini, regulile generale şi specifice de servire, precum şi particularităţile generalizate la efectuarea serviciului în bar.

Primirea clienţilor, este momentul căruia în orice bar trebuie să i se dea o importanţă deosebită, deoarece o primire amabilă şi atentă, materializată într-un zâmbet plăcut şi un salut potrivit, constituie un prim contact agreabil pentru client, o primă impresie bună despre barul respectiv.

Atunci când barmanul nu se poate ocupa imediat de clientul respectiv îl va preveni, scuzându-se politicos şi asigurându-l că după terminarea serviciului ce tocmai îl execută, îi va lua comanda. Procedând astfel, se previn numeroase nemulţumiri din partea clienţilor, care în multe situaţii au tendinţa de a aprecia că timpul de la venirea lor până la începerea efectivă a serviciilor, este mult mai mare decât în realitate.

Pentru clienţii care au preferat barul în locul meselor, listele de bar se pot oferi prin faţă, dacă nu sunt expuse pe blatul superior al barului, respectându-se aceeaşi ordine de preferinţă ca şi în restaurant.

În unele baruri, pentru informarea clienţilor, asupra sortimentelor de preparate şi băuturi se folosesc, în afara listelor de bar, şi alte mijloace: expoziţiile şi mini-expoziţiile

cu preparate de bar, cărucioarele de prezentare, prezentarea verbală şi unele anunţuri (afişe) publicitare, mai ales pentru specialitatea barmanului şi a casei (a barului).

La luarea comenzii se va avea grijă, ca aceasta să fie completă, stabilindu-se exact preparatul, produsele de însoţire (apă, zahăr, frişcă etc.), pentru ca barmanul să-şi poată organiza raţional munca. După aceasta barmanul trece la executarea ei, revăzând mai întâi reţeta, după care pregăteşte obiectele necesare preparării şi servirii, inclusiv produsele de însoţire.

Se execută apoi comanda, respectând tehnica de lucru prevăzută în reţetă, cu siguranţă şi eleganţă, deoarece lucrările se fac în faţa consumatorului.

După pregătirea băuturilor comandate, înainte de a fi servite, se verifică corectitudinea realizării ei şi existenţa obiectelor şi produselor de însoţire ca: suport, linguriţă, zahăr, decor, produse complementare.

Servirea se face direct la bar sau la masa clientului. Atunci când serviciul se efectuează la bar, băuturile sunt oferite direct clienţilor prin faţă prin aşezarea lor, pe blatul superior al barului, în dreptul fiecărui consumator, respectându-se ordinea cunoscută.

Pe tot parcursul efectuării serviciului, *barmanul va urmări cu discreţie clientul pentru a-l servi prompt*, va schimba scrumiera ori de câte ori este nevoie, va oferi noi produse sau va insista pentru repetarea aceloraşi preparate dacă au fost apreciate de clienţi. De asemenea, în limita bunei cuviinţe va conversa cu clienţii care acceptă acest lucru.

Nota de plată se întocmeşte şi se prezintă clientului pentru încasare la cererea acestuia sau din iniţiativa barmanului înainte de ora închiderii.

După conducerea clienţilor, barmanul se întoarce la masa liberă sau la locul său de muncă din bar, unde efectuează debarasarea tuturor obiectelor de inventar folosite, curăţă blatul meselor sau al barului dacă este cazul, înlocuieşte naproanele, refăcând mise-en-place-ul, pentru a putea primi şi servi noi clienţi sau pregăteşte barul pentru închidere, efectuând toate lucrările recomandate la închidere.

Particularităţi la efectuarea serviciului în bar.

Preluarea de la bar a băuturilor aperitiv, în cazul în care servirea se face de la masă, se realizează pe tava acoperită cu şervet pentru cele porţionate sau în sticle originale. Majoritatea băuturilor aperitiv se servesc simple (reci) fiind însoţite de un pahar cu apă minerală, sifon, suc, băuturi tonice schweppes, gustări adecvate etc.

Rachiurile se servesc bine răcite, în pahare balon, mici, cu capacitatea 100-150 ml, de regulă fără gheaţă. La rachiurile cu aromă fină, respectiv cele din fructe cu sâmbure, umplerea paharelor se face prin turnarea pe marginea cupei înclinate. Prin excepţie, unele rachiuri pot fi servite glace, situaţii în care în paharul clientului, se pune întâi un cub-mare de gheaţă, după care se toarnă băutura. Paharele nu se decorează şi nu se adaugă sifon sau apă minerală în conţinut.

Aperitivele pe bază de anason sunt servite în pahare, pentru aperitiv de regulă tumblere mijlocii, fără paie cu apă rece proaspătă, separat şi un cub de zahăr. Cubul de

zahăr se pune pe o furculiţă specială, peste care se toarnă de către client apă rece în proporţia dorită. Apa se oferă separat, într-o căniţă în care se pun câteva cuburi mari de gheaţă pentru răcire.

Bitterurile se servesc bine răcite, 50 ml din sortimentul dorit, într-un pahar de aperitiv sau tumbler mic, la care se adaugă un zest sau o felie în formă de triunghi din rondelă de lămâie. La cerere se pot pune în pahar una-două cuburi de gheaţă sau un jet de sifon foarte bine răcit.

Vermuturile se servesc foarte bine răcite, în cantitate de 50 ml din sortimentul dorit, în pahare pentru aperitiv, fără gheaţă, cu o rondelă de lămâie sau portocală ca decor, pe marginea paharului şi adesea cu un jet de sifon foarte rece. În mod asemănător vor fi servite şi vinurile, cu deosebirea că nu se adaugă lămâie sau portocală.

Vinurile oferite, prin excepţie, ca aperitiv, se servesc respectându-se aceleaşi reguli ca şi în restaurant.

În majoritatea situaţiilor vinurile se servesc porţionate la pahare sau carafe (căni) de mică capacitate. În acest caz porţionarea vinului se face la bar respectându-se regulile şi tehnica specifică pentru manipularea şi debuşonarea sticlelor, precum şi cea pentru turnarea în pahare dar mai ales pentru servire.

Dacă la debuşonarea sticlelor de vin, se sfărâmă dopul şi în interior cad particule mici de plută, se umple sticla cu vin din acelaşi sortiment, pentru ca particulele să iasă la suprafaţă, după care acestea se înlătură prin scuturarea energică a sticlei deasupra cuvei spălătorului, dacă dopul cade în sticlă se scoate cu ajutorul aparatului pentru scos dopuri, dacă se sparge gâtul sticlei, conţinutul ei se transferă, prin strecurătoare şi tifon într-o altă sticlă.

Dacă aceste accidente s-au produs la masa clientului, se duce o nouă sticlă de vin.

În barurile de noapte, se va avea în vedere, ca atunci când sticlele de şampanie se desfac în timpul programelor artistice, lucrătorul să nu împiedice vizibilitatea clienţilor. Pentru aceasta, chelnerul ajuns la masa clientului fandează uşor piciorul drept, până când gamba este paralelă cu podeaua, având piciorul stâng îndoit la 90 grade, pe care sprijină sticla cu şampanie şi o desface respectând tehnica de lucru cunoscută.

Servirea berii, se poate face direct la bar sau la masă în pahare speciale, iar în lipsa acestora în pahare tip sondă, tumblere mijlocii sau pahare de apă.

După dorinţa clientului, berea poate fi turnată în pahar cu sau fără spumă.

Servirea digestivelor, se face respectându-se aceleaşi reguli ca şi în restaurant.

De exemplu, majoritatea consumatorilor preferă coniacul şambrat, adică la temperatura camerei, coniacul glace, sau flambat se serveşte numai la cererea clienţilor care doresc acest lucru.

Pentru servirea coniacului glace, se utilizează pahare răcite în prealabil cu gheaţă pisată, în care se pune întâi cubul de gheaţă, după care se adaugă băutura.

La servirea coniacului flambat se procedează astfel: se pun în balon 5-10 ml coniac, se umezeşte interiorul paharului, după care i se dă foc, lăsând să ardă tot alcoolul, apoi se

scurge şi se scutură paharul, punându-se, în paharul astfel încălzit, cantitatea de coniac ce urmează a fi consumată.

Servirea lichiorurilor se face ca şi în restaurant.

De regulă, la servirea lichiorurilor puse, de marcă, nu se oferă pai sau zahăr, decât la cererea clientului, paharele nu se glazurează, lichiorurile cu ou se servesc bine răcite cu gheaţă, în pahare de tip Malaga.

Servirea sifonului şi a apei minerale se face în pahare pentru apă sau tumblere mijlocii, bine răcite sau prin adăugarea de cuburi de gheaţă.

Servirea laptelui se face după preferinţa clientului, rece sau cald, 200-250 ml porţia.

Laptele rece, se serveşte într-un pahar sondă sau într-o ceaşcă de ceai cu farfurioară-suport.

Laptele cald, pregătit prin încălzirea laptelui rece la robinetul cu aburi al expresso-ului, se serveşte într-un pahar de ceai cu suport metalic sau într-o ceaşcă de ceai cu suport, cu zahăr separat şi linguriţă.

Servirea băuturilor în amestec, a cocteilurilor trebuie să se facă cu o atenţie deosebită pentru a scoate în evidenţă calităţile băuturilor oferite.

La oferirea băuturilor în amestec şi mai ales, la acelea cu conţinut alcoolic ridicat, nu se vor neglija produsele de însoţire cum ar fi: apă minerală, apă tonică, cuburi de gheaţă, zahărul, apa potabilă, gustările, produsele de patiserie-cofetărie (covrigi, sticksuri, saleuri, bomboane fine etc.).

Servirea ceaiului se face ca şi în restaurant, la serviciu.

Când serviciul se face direct la bar, se pune în faţa clientului ceaşca cu ceai, pe suport, cu linguriţa şi produsele de însoţire separat, clientul folosindu-le după dorinţă.

Servirea cafelei se face ca şi în restaurant, punându-se un accent deosebit pe specialităţile de cafea cu diferite adaosuri de coniac, rom, frişcă, ciocolată rasă etc.

Gustările şi produsele de cofetărie-patiserie vor trebui să fie prezentate cât mai estetic, atractiv şi la îndemâna clienţilor, pentru a stimula vânzările.

De asemenea, asigurarea condiţiilor de igienă, protecţia împotriva prafului şi insectelor, păstrarea la temperaturi optime a produselor perisabile sunt numai câteva cerinţe de o deosebită importanţă în promovarea desfacerilor cu astfel de sortimente. Pentru aceasta se vor utiliza vitrinele de prezentare şi „clopotul" din plasă sau sticlă pentru acoperirea platourilor.

6.2. Serviciul în camerele hotelului.

Serviciul la cameră: executat prompt, rapid şi de calitate-constă în asigurarea principalelor mese din zi (mic dejun, dejun, cină), precum şi a unor comenzi întâmplătoare cu preparate culinare, produse de cofetărie-patiserie şi băuturi, pe tot parcursul zilei, clienţilor care solicită acest lucru.

Organizarea serviciilor.

Pentru a asigura realizarea acestor servicii este necesar o organizare specială, diferenţiată de servirea din saloanele restaurantului, adaptată la condiţiile existente în fiecare hotel. Pentru acestea, este posibilă fie existenţa în hotel a unui oficiu dotat cu tot ce este necesar efectuării unui serviciu ireproşabil, fie executarea comenzilor direct de la secţiile restaurantului al cărui program va fi corelat cu cel al serviciului la cameră.

Dotarea oficiului pentru serviciul la cameră presupune asigurarea următoarelor utilaje, mobilier şi inventar pentru servire şi lucru: telefon în cadrul centralei telefonice (interior), interfon, chiuvetă cu apă caldă şi rece, dulap pentru veselă şi inventarul de servire necesar, mese de lucru în funcţie de mărimea oficiului, reşou electric sau cu gaze, loverator (încălzitor de veselă), dulap cu rafturi pentru păstrarea mărfurilor neperisabile, frigidere (în număr şi capacitate corespunzătoare sortimentelor ce urmează a fi păstrate la frig), maşini sau aparate speciale pentru pregătirea cafelei, laptelui, ceaiului, apei fierbinţi, masă caldă, eventual cu bain-marie sau alţi recipienţi pentru păstrarea unor băuturi nealcoolice la cald, toaster (prăjitor de pâine), maşină de mică capacitate pentru tăiat mezeluri, pâine, porţionat unt etc., dulap-rastel pentru păstrarea tăvilor cu mise-en-place-ul parţial efectuat cărucior de transport, măsuţă pliantă, mobile, special pentru serviciul la cameră, tăvi pentru montarea a una, două, patru couverts, veselă, tacâmuri şi pahare adecvate sortimentului servit la cameră, naproane, şerveţele din pânză pentru masă şi ceai, precum şi şerveţele de hârtie, menajul (sare, piper şi alte condimente), numai la preparatele care impun aşa ceva, zaharniţe şi eventual, presărători de zahăr, cloşuri pentru acoperit farfuriile şi platourile, cafetiere, ceainice, căni de apă şi lapte, termosuri de diferite capacităţi, cântar decimal, casă de marcaj.

Sortimentele servite la cameră se pregătesc fie în cadrul oficiului de pe etaj la secţia room-service, fie direct în restaurant. În principal, se oferă următoarele sortimente:

- componentele micului dejun complet (continental) sau englezesc, conform listei pentru micul dejun,
- componentele micului dejun cuprins în variantele oferite clienţilor care au inclus preţul micului dejun în tariful de cazare,
- sortimentele de băuturi răcoritoare, alcoolice şi nealcoolice, cum ar fi ape minerale, sucuri de fructe şi legume, nectaruri, lactate, aperitive, digestive, vinuri, bere, şampanie, băuturi în amestec, ceaiuri şi cafele,
- diferite preparate culinare conform listei serviciului la cameră,
- produsele de cofetărie-patiserie,
- îngheţată,
- fructe proaspete sau din compot etc.

Sortimentele de mâncăruri şi băuturi comandate, pregătite la oficiu sau la bucătăria restaurantului, se aduc la cameră de regulă, pe tavă sau pe cărucior, având grijă să fie menţinute la temperatura normală pentru servire, în funcţie de natura preparatelor respective (calde sau reci).

Oferta de preparate şi băuturi se face prin intermediul listelor, al anunţurilor, telefonic şi verbal. Prin aceste mijloace clienţii îşi pot alege meniurile dorite la micul dejun, dejun sau cină sau orice alte componente ce constituie obiectul activităţii serviciului la cameră.

Informarea clienţilor se realizează, practic, prin listele de preparate şi băuturi pentru serviciul la cameră aflate în dotarea fiecărei camere de hotel, la dispecerat, precum şi la recepţia hotelului, lista poate fi realizată într-o diversitate de forme în funcţie de sortimentele oferite şi modul de organizare al serviciilor. La întocmirea listelor se are în vedere, în afara normelor generale pentru alcătuirea listelor de preparate şi băuturi, o serie de cerinţe impuse de particularităţile acestui serviciu: sortimente pregătite în general la comandă, în majoritatea preparate reci care nu necesită precauţiuni speciale în servire.

În camere se găsesc, de asemenea, imprimatele cu variantele pentru mic dejun, ce pot fi atârnate de clienţi la clanţa uşii în exterior pentru a fi preluate de către lucrătorii însărcinaţi cu efectuarea serviciului la cameră.

Efectuarea serviciului se face în baza comenzilor transmise de pasageri cu respectarea tehnologiei de servire cunoscută.

Clientul transmite comanda în mai multe feluri: prin telefon (la dispecer, casier sau la oficiul room-service), direct la restaurant sau prin recepţia hotelului, prin fişa-imprimat agăţată de clanţa uşii, verbal, prin cameristă sau recepţia hotelului, în lipsa celorlalte posibilităţi.

Indiferent de mijloacele de transmitere a comenzii, lucrătorii ce le primesc, au datoria să le noteze în evidenţele specifice pentru a organiza corespunzător executarea lor (numărul de camere, numele clientului, ora, conţinutul comenzii).

Pregătirea serviciilor (mise-en-place-ul) se execută diferenţiat în funcţie de conţinutul comenzii (mic dejun sau alte comenzi),

La micul dejun, pentru a asigura o servire operativă, mise-en-place-ul se pregăteşte dinainte (de seara sau în timpul nopţii) la oficiul respectiv şi anume: mai întâi se pregătesc un număr de tăvi pentru una şi două persoane, în raport cu numărul aproximativ de clienţi, fiecare tavă este acoperită cu şervet de pânză albă, peste care se aşează farfuria şi cuţitul de desert, farfuria-suport pentru ceaşcă şi linguriţa, şervetul pentru ceai, pachetul de zahăr preambalat şi plicul de ceai, paharul cu apă, după care tăvile respective se depozitează în dulapul-rastel existent în oficiu.

Înainte de începerea serviciului, cu câteva minute mai devreme de ora fixată în comandă, se adaugă pe platou tot ceea ce este necesar pentru servirea variantelor de meniu prevăzute şi anume: ceaşca pentru ceai, ceainicul cu apă clocotită sau laptiera cu lapte cald şi cafetiera cu cafea fierbinte, untul preambalat, produsele proaspete de panificaţie, sticla cu apă minerală. În cazul micului dejun a la carte, se mai adaugă comenzile suplimentare, pregătirea „la minut” şi montate prin inventar adecvat: preparate din ouă, din carne, brânzeturi, legume proaspete, sucuri etc. Dacă se serveşte cafeaua filtru, cacao etc. pentru o mai mare operativitate acestea pot fi pregătite în prealabil şi montate la termosuri de capacitate corespunzătoare numărului de porţii.

Pentru celelalte comenzi-dejun, cină etc. mise-en-place-ul se face tot pe tava acoperită cu şervet sau pe cărucioare de servire în funcţie de structura comenzii date, cu respectarea regulilor cunoscute.

Servirea preparatelor. Înainte cu câteva minute de ora indicată în comandă, (calculată în raport de durata transportului) chelnerul de serviciu preia tava astfel pregătită şi o transportă la camera clientului respectiv, în cel mai scurt timp posibil. Pentru a proteja preparatele împotriva contaminării cu diferiţi agenţi patogeni în timpul transportului, acestea se acoperă cu cloşuri sau alte recipiente, de dimensiunile farfuriilor

sau platourilor în care sunt montate preparatele respective sau tava este acoperită cu un şervet de masă alb, curat. Şervetul, cloşurilor sau alte recipiente se ridică imediat după aşezarea platoului pe masa din camera clientului sau pe locul indicat de client.

Hotelurile de categorie superioară dispun de cărucioare sau măsuţe mobile (rulante) pe care se efectuează mise-en-place-ul, iar platourile sau alte recipiente cu preparate calde se pun pe o spirtieră care se stinge înainte de intrarea în cameră.

Aceste cărucioare (măsuţe) dau posibilitatea realizării unui serviciu de calitate superioară, permiţând totodată amplasarea lor la locul dorit de client, imediat după intrarea în cameră, fără alte manipulări.

Pentru transportul preparatelor ce urmează a fi servite la cameră, chelnerul foloseşte tavă sau masă-cărucior, destinată acestui scop. În cazul că montarea produselor pe tavă sau cărucior se face într-un oficiu situat la un alt nivel faţă de camera pentru care se execută comanda, se poate folosi liftul de serviciu, monte-charge-ul sau scara de serviciu. Atunci când serviciul se face pe tavă, aceasta se poate duce pe scări sau pe culoare până la cameră în mâna stângă îndoită, astfel încât tava, să fie sprijinită pe vârful degetelor şi pe umăr. Mâna dreaptă, de regulă, trebuie să fie liberă.

Când chelnerul ajunge la camera clientului, bate la uşă, aşteaptă răspunsul acestuia, după care deschide uşa, salută şi aşează tava la îndemâna clientului, pe locul dorit de acesta (pat, scaun, suport special, măsuţe rabatabile etc.). Adresarea unor formule de politeţe, în funcţie de împrejurare şi de importanţa clientului, se impune în majoritatea cazurilor, de asemenea, este indicată oferirea unui jurnal de dimineaţă.

Odată cu platoul, chelnerul prezintă şi nota de plată, pentru semnare (în cazul achitării ei prin recepţia hotelului) sau pentru plata în numerar.

După aducerea comenzii în cameră, chelnerul se retrage, adresând formula de politeţe corespunzătoare şi revine peste 30-40 minute, pentru a debarasa platoul (căruciorul) şi a-l transporta la oficiu, unde urmează să se efectueze spălarea şi curăţarea inventarului folosit. Dacă clienţii nu au pus inventarul folosit la uşă, pentru a intra în cameră, chelnerul procedează ca şi în cazul aducerii comenzii.

Preparatele pentru dejun şi cină sau alte preparate comandate se pregătesc la bucătăria restaurantului sau în oficiul de pe etaj de unde se aduc, respectând aceleaşi reguli ca şi la micul dejun, având grijă ca transportul să se efectueze cât mai operativ pentru ca produsele să nu sufere modificări din punct de vedere al temperaturii optime de servire.

De asemenea, permanent, lucrătorii care efectuează serviciul la cameră trebuie să respecte toate regulile de servire, similare cu serviciul din restaurant, la gheridon.

Servirea băuturilor (alcoolice şi nealcoolice) se face ţinând cont de faptul că ele pot fi comandate în cameră (cele cuprinse în lista de băuturi), procedându-se în acelaşi mod în care se transmit comenzile pentru celelalte mese, cu menţiunea că băuturile se aduc de chelner imediat după primirea comenzii, dacă clientul nu a dat alte indicaţii.

Servirea băuturilor se execută cu respectarea regulilor cunoscute.

Băuturile calde nealcoolice (ceai, cafea cu lapte, cacao cu lapte etc.) se oferă la serviciu.

Serviciul prin frigiderul-bar din cameră. În ultimul timp, pentru a răspunde în mai mare măsură cerinţelor turiştilor, o parte din camerele hotelurilor de categorie superioară au fost dotate cu frigidere, în care administraţia hotelurilor respective este

obligată să asigure aprovizionarea permanentă cu diferite băuturi alcoolice şi nealcoolice, îmbuteliate la capacităţi mici (apă minerală, pepsi-cola, sucuri de fructe, bere, vin), precum şi cu unele sortimente de mărfuri complementare (sticks-uri, conserve, dulciuri, delicatese etc.) la dispoziţia clienţilor în aceste camere.

Aceste produse sunt trecute pe o lista de inventar cu preţurile afente, la nivelul cellor practicate în restaurantul hotelului respectiv, lista fiind expusă la loc vizibil, pe frigider. În această situaţie este necesar dotarea camerei cu un tirbuşon, pentru scoaterea dopurilor, a capsulelor de la sticle şi găurirea cutiilor cu sucuri, precum şi cu tot inventarul necesar cu care clienţii să se servească singuri.

Gestiunea produselor cu care se aprovizionează frigiderele este ţinută fie de oficiul care răspunde de serviciul la cameră, fie de cameristele de pe etajul respectiv. Mai nou se ţine evidenţa gestiunii prin mijloace şi echipamente informatice pe bază de tehnică de calcul modernă.

Fiecare gestionar, prezintă zilnic recepţiei, consumul pe camere pentru debitarea clienţilor respectivi. Concomitent, gestionarii completează stocul fiecărui frigider cu sortimentele consumate în ziua precedentă.

La cererea clienţilor, sortimentul din frigidere poate fi completat şi cu alte produse în funcţie de preferinţe, la preţurile practicate de restaurantul din hotelul respectiv la care, bineânţeles, se adaugă taxele pentru serviciu la cameră.

Serviciile de masă în camerele hotelului întregesc gama prestaţiilor oferite, constituind o sursă importantă pentru sporirea încasărilor, sursă de care evident, trebuie să ţină seama prestatorii de servicii hoteliere.

6.3. Serviciul la banchete (mese festive).

Pentru cunoaşterea, pregătirea şi asigurarea serviciilor la acţiunile de protocol în practică se pargurg, de regulă, trei etape principale:

- contractarea,
- organizarea,
- realizarea serviciilor.

Prima etapă, contractarea stabileşte conţinutul acţiunii respective, modul de desfăşurare a acesteia, pentru ca pe baza acestora să se ia măsurile pregătitoare corespunzătoare.

Pentru aceasta se procedează astfel: se preiau de la beneficiar informaţiile necesare cunoaşterii timpului de acţiune, data şi ora când are loc, numărul de persoane, valoarea meniului: se consultă registrul sau graficul de rezervări, confirmându-se , de principiu, în funcţie de angajamentele încheiate, se invită clientul pentru a discuta detalii referitoare la serviciile pe care trebuie să le asigure unitatea, stabilindu-se precis ultimul termen când acesta se va prezenta, dacă clientul este de acord cu propunerea, se menţionează pe grafic, cu creionul, rezervarea făcută.

La prezentarea clientului se discută o serie de detalii referitoare la conţinutul acţiunii ce urmează a se efectua consemnându-se, pro memoria, elementele necesare pentru pregătirea serviciilor în fişa acţiunii, aceasta se transmite, apoi, în copie, compartimentelor ce concură la realizarea sarcinii. Pentru orientarea beneficiarilor se vor

prezenta pliante sau schiţe cu posibilităţile de aranjare a saloanelor, precum şi variante orientative de meniuri, inclusiv valoarea acestora.

Acceptarea comenzii, se materializează prin semnarea fişei acţiunii sau se încheie un contract cu clauze de garanţii pentru care atât clientul, cât şi unitatea prestatoare îşi asumă o serie de obligaţii menite în final să asigure efectuarea serviciilor la nivelul angajamentelor convenite. Totodată, se stabilesc şi condiţiile în care să se poată face rezilierea contractelor convenite.

Primirea comenzilor se face direct, verbal, sau telefonic, precum şi în scris. În baza comenzii, se întocmeşte, de către compartimentul sau lucrătorul însărcinat cu organizarea serviciilor, fişa acţiunii sau nota de servicii, care trebuie confirmată de beneficiarul de servicii.

Pentru întocmirea fişei acţiunii, se au în vedere o serie de elemente tehnice, care condiţionează şi asigură o pregătire corespunzătoare a serviciilor. Fişa cuprinde la început date despre client: nume, prenume, adresa, numărul de telefon. În cazul în care comanda este făcută de o firmă sau o instituţiei, se va consemna numele persoanei responsabile, desemnată să angajeze unitatea pe care o reprezintă în ce priveşte serviciile, decontările sau rezolvarea altor probleme neprevăzute.

Numărul de locuri angajat la acţiunea respectivă, va fi stabilit cât mai exact admiţându-se totuşi o toleranţă de 10-15 în plus sau minus faţă de numărul de locuri prevăzut, dar nu mai mult decât capacitatea normală a salonului.

Felul acţiunii (cocteil, dineu, conferinţă etc.), salonul, ziua şi data sunt elemente consemnate obligatoriu în faţa acţiunii. De asemenea, se precizează orele în care se serveşte meniul, modul şi locul de servire al aperitivelor, al cafelei cu băuturile digestive şi modul de decontare. Acestea au o importanţă deosebită pentru toţi cei care concură la buna realizare a serviciilor (aprovizionarea, bucătărie, bar, personal de servire).

Alcătuirea meniului şi alegerea băuturilor constituie o problemă destul de delicată care impune o atenţie deosebită. Se are în vedere timpul prevăzut pentru masă, gradul invitaţilor, scopul acţiunii, cunoscut fiind faptul că un meniu simplu este mult mai apreciat decât un meniu exagerat de încărcat.

Se recomandă ca în componentele meniului să figureze specialităţi din bucătăria internaţională sau naţională, adaptate însă la obiceiurile alimentare ale invitaţilor. Prevederea în meniu a unor specialităţi cu care nu sunt obişnuiţi oaspeţii, îl obligă pe aceştia să le guste din politeţe. De asemenea, se va avea în vedere dacă invitaţii respectivi au mai participat în ultimul timp la asemenea mese şi într-un asemenea caz, nu se va oferi acelaşi meniu.

Alegerea băuturilor impune multă precauţie, respectându-se strict regulile cunoscute privind asocierea băuturilor cu diferite preparate culinare şi produse de cofetărie-patiserie.

În general, alcătuirea meniurilor este o sarcină dificilă şi în majoritatea cazurilor, se ţine cont de indicaţiile pe care le dau organizatorii, deoarece numai ei cunosc cel mai bine structura invitaţiilor, scopul şi motivul acţiunii respective.

O dată cu stabilirea meniului se au în vedere şi alte detalii:

- aperitivul,
- forma meselor,
- bristolurile,
- decoraţiunile florale,

- covoarele,
- discursurile,
- ringul de dans (dacă este cazul)
- garderoba,
- iluminatul,
- produsele de tutun,
- orchestra,
- garanţia.

În fucţie de posibilităţile unităţii se pot efectua şi alte servicii:

- rezervări de camere la hotel,
- transport de persoane,
- aranjat şi călcat îmbrăcămintea,
- organizarea de programe muzicale şi de divertisment,
- comisioane pentru telegrame,
- buchete de flori,
- procurări de bilete pentru spectacole, bilete de tren, avion etc. se pot face angajamente ferme.

Fişele acţiunilor se păstrează de către fiecare compartiment într-un dosar, în ordine scadentă, pe zile şi pe luni, după executarea acţiunilor, fişele se transferă în alt dosar, în ordinea alfabetică a clienţilor. Acest sistem dă posibilitatea diferitelor compartimente ale unităţilor să nu uite sau să neglijeze vreunul din detaliile convenite cu clienţul, evitându-se orice discuţii între compartimente, fiecare fiind informat din timp, asupra responsabilităţilor ce-i revin.

Cea de a doua etapă-organizarea serviciilor-presupune pregătirea acţiunii contractate. În acest sens fiecare compartiment îşi va organiza munca, astfel încât, la momentul potrivit, localul, dotările, personalul, aprovizionarea să fie pregătite pentru a face faţă sarcinilor.

Localul, respectiv saloanele şi anexele lor, vor fi verificate sub aspectul curăţeniei şi al funcţionării tuturor instalaţiilor din dotare, luându-se măsuri, dacă este cazul, pentru executarea diferitelor remedieri.

Dotările necesare la un banchet sau o masa festivă, presupun asigurarea mobilierului şi a inventarului de servire. Stabilirea numărului de mese se face ţinând cont de numărul invitaţilor, de forma meselor existente în unitate şi de cea prevăzută pentru acţiunea respectivă.

În funcţie de componenţa meniului şi de numărul participanţilor, se stabileşte necesarul pentru servire şi de lucru cu un coeficient de siguranţă de 25%. În acest sens se întocmeşte o listă detaliată care se predă sectorului însărcinat cu pregătirea materialului sau lucrătorilor din brigada de servire cu sarcini în această privinţă.

O atenţie deosebită se va da lenjeriei, sticlăriei, tacâmurilor şi tuturor accesoriilor de serciu.

Personalul, se stabileşte ţinând seama de importanţa acţiunii şi de categoria unităţii în care se efectuează serviciile. Brigăzile folosite în astfel de ocazii au următoarea structură: pentru o masă oficială, la nivel înalt, se recomandă un chelner şi un ajutor pentru maximum şase invitaţi, personalităţile deosebite au fiecare chelnerul său, pentru o masă festivă obişnuită, un chelner cu ajutorul său pot servi în bune condiţii între 12-14

invitaţi şi mai mulţi, un maâtre d”hotel, pentru 50 de invitaţi, un chelner care să se ocupe de servirea băuturilor pentru 24 invitaţi în unităţile care asigură servicii deosebite.

La mesele deosebite, mai importante, unde serviciile se execută simultan, numărul chelnerilor va fi egal cu cel al platourilor aduse în salon la un serviciu, plus doi chelneri supraveghetori, cu platouri similare de rezervă care pot interveni în cazuri neprevăzute.

Pentru acţiunile de protocol sau mesele festive, marcate de o importanţă aparte, se vor stabili şi ceilalţi lucrători, ca cei însărcinaţi cu primirea invitaţilor, garderobiere, cei necesari pentru curăţarea inventarului utilizat, barmanii pentru servirea aperitivelor, precum şi personalul de rezervă în cazul unor neprezentări ale lucrătorilor din formaţie.

După stabilirea necesarului de lucrători se face nominalizarea acestora din personalul unităţii, completându-se dacă este nevoie cu lucrători din alte uniotăţi de profil, sau colaboratori externi.

La stabilirea nominală a lucrătorilor se va urmări ca ceştia să îndeplinească anumite cerinţe de o deosebită importanţă: stare de sănătate perfectă (aviz medical), prezentare fizică corespunzătoare, pregătire profesională, cunoaşterea unor limbi străine etc.

La acţiunile de mai mare amploare, când instruirea personalului nu se poate face în ziua respectivă, brigada de serviciu va fi convocată anticipat pentru o repetiţie generală asupra serviciilor ce urmează a fi executate.

Aprovizionarea cu mărfuri şi băuturi intră în sarcina compartimentului de aprovizionare al firmei, care trebuie să se implice cu multă răspundere în această acţiune. Pentru prevenirea unor neajunsuri şi asigurarea meniurilor angajate, se recomandă crearea unor stocuri de rezervă, mai ales din produsele ce nu au continuitate în aprovizionare.

Maître d”hotel, care răspunde de acţiune, este obligat ca cel târziu cu 48 ore înainte, să comande secţiilor din cadrul unităţii, toate preparatele şi băuturile ce urmează a fi servite. Dacă apar greutăţi, va acţiona pe linie uerarhică pentru a soluţiona neajunsurile ivite.

Cea de a treia etapă-realizarea serviciilor, presupune: instruirea brigăzii, aranjarea salonului, careu personalului, primirea invitaţilor, efectuarea propriu-zisă a serviciilor şi ordonarea locului de muncă după terminarea acţiunii.

Instruirea brigăzii de servire începe cu efectuarea prezenţei: lucrătorii absenţi vor fi înlocuiţi cu rezervele prevăzute. Se informează brigada asupra modului cum trebuie să fie aranjat salonul, care este meniul şi băuturile prevăzute, ce sistem de servire se va practica. Dacă este cazul, se prezintă tacâmuri şi platouri model, pentru ca aranjarea mesei şi serviciul să se efectueze uniform. Se stabileşte cu secţiile numărul de platouri, pe număr de porţii, începând de la gustare până la cafea.

Aranjarea salonului respectă regulile şi tehnicile de lucru cunoscute, o atenţie deosebită se va acorda stării de curăţenie a inventarului utilizat, lenjerie, scaunelor, prezentării meniurilor, bristourilor, decoraţiunilor florare etc.

Întinderea deţelor de masă se va face după verificarea stabilităţii meselor şi asigurarea moltoanelor pe toate blaturile. Feţele de masă pot fi fileuri de mărime corelată cu lungimea şi lăţimea blaturilor meselor sau mai scurte, dar de aceeaşi lăţime model şi îndoitură. În acest ultim caz, ele se pun cap la cap, puţin petrecute, una peste alta, cu

dunga de la călcat îndreptată în acelaşi sens. În cazul fileurilor duble, feţele de masă vor cădea pe ambele părţi la nivelul blatului scaunului. La mesele de onoare şi la fileurile simple, unde invitaţii stau numai pe o parte ele vor cădea pe partea respectivă până la nivelul blatului scaunului, iar pe cea opusă, neocupată, până aproape de pardoseală.

Fixarea locurilor se face cu atenţie, evitându-se plasarea invitaţilor în dreptul picioarelor de la mese sau cu spatele la masa de onoare. La masa de onoare, în dreapta şi în stânga scaunului prezidenţial, va fi un număr egal de scaune.

Aranjarea inventarului pentru servire respectă regulile cunoscute pentru restaurantele de categorie superioară. Scrumierele se pun pe masă de la început dacă protocolul prevede acest lucru sau se pot pune la masă înainte de servirea cafelei.

Numerele de masă sunt utilizaze numai la mesele cu mulţi paricipanţi. Ele sunt scrise cu caractere mari (cifre sau litere), se fixează pe un suport sua se pun direct pe masă, astfel încât să fie uşor vizibile de la intrare.

Bristolurile, cu numele şi prenumele fiecărui invitat se aşază pe sau lângă şervet, pe paharul de apă, sau în faţa paharelor spre scaun.

Meniul se aşază în stânga farfuriei suport sau vertical lângă paharul de apă, spre interiorul mesei.

Decoraţiunile florale care întregesc aranjarea meselor, cât şi ansamblul salonului vor fi adecvate caracterul acţiunii. Utilizarea sfeşnicelor cu lumânări se impun mai ales la dineuri şi mese festive.

Terminarea pregătirilor pentru începerea efectivă a serviciilor, este marcată de careul personalului, care are ca scop verificarea aspectului şi a ţinutei vestimentare a lucrătorilor şi comunicarea ultimelor dispoziţii privind efectuarea serviciilor. Acestea se vor referi la primirea oaspeţilor, la ordinea şi tipul serviciilor, la modul de debarasare, la comportarea în timpul alocaţiunilor, la lucrările ce se vor efectua după plecarea invitaţilor pentru ca în unitate să rămână ordinea şi curăţenia impusă.

Efectuarea serviciilor începe cu primirea invitaţilor de către cei ce organizează acţiunea potrivit regulilor de protocol. Personalul unităţii director de restaurant, maître d#hotel, sau alţi lucrători, însărcinaţi în acest scop vor fi în apropierea organizatorilor, vor saluta reverenţios oaspeţii, îi vor conduce la garderobă dacă este cazul şi apoi în holul de primire unde în aşteprarea celorlalţi invitaţi pot consuma un aperitiv sau se pot întreţine cu persoanele cu care doresc.

Buna desfăşurare a acţiunilor impune invitaţilor ca, înainte de a fi poftiţi în salon să se orienteze asupra locurilor ce urmează a le ocupa.

Pentru acestea se afişează la intrare un plan general al salonului, care indică aranjarea de ansamblu a acestuia, amplasarea meselor şi numărul lor. Invitaţii primesc de la organizatori un tichet pe care se regăseşte planul de ansamblu al salonului şi poziţia locului pe care-l va ocuăa corespunzător bristoului aflat pe mese.

În cazul în care nu se prevede un plasament fix, invitaţii vor ocupa locurile cum doresc, cu excepţia mesei de onoare, care rămâne rezervată persoanelor oficiale.

La momentul potrivit, atunci când organizatorul apreciază că invitaţii se pot aşeza la masă, încunoştinţează de acest lucru pe directoul de restaurant sau maître d"hotel, care anunţă că „masa este servită", poftind invitaţii în salon.

Ordinea de prioritate cunoscută pentru efectuarea serviciilor la mesele obişnuite nu se respectă de regulă în astfel de ocazii. Prezenţa femeilor la o masă oficială nu schimbă ordinea serviciilor, exceptând câteodată situaţia în care sunt puţine. De regulă, se procedează după cum urmează:

- la masa de onoare se serveşte întâi preşedintele apoi persoana din dreapta sa, pe urmă cea din stânga şi în continuare celelalte,
- dacă la masa de onoare sunt două personalităţi marcante, acestea vor fi servite simultan continuându-se serviciul spre dreapta şi respectiv spre stânga,
- la celelalte mese, serviciul se face în ordinea stabilită de organele de protocol sau se începe primul serviciu dintr-o parte, al doilea din partea opusă, astfel ca invitatul ce a fost servit ultimul, la serviciul următor să fie primul. La unele mese, mai intime, se poate acorda prioritate femeilor.

Servirea preparatelor se face practicându-se de cele mai multe ori sistemul de servire direct şi mai rar, serviciul indirect, la farfurie, sau la gheridon. Problema principală la astfel de mese este aceea a sincronizării serviciilor. Pentru aceasta, trebuie ca toţi chelnerii să se prezinte la secţii pentru ridicarea componentelor meniului în ordinea în care vor intra în salon: întâi chelnerii de la masa de onoare, apoi cei de la mesele mai îndepărtate. Preparatele se prezintă şi vor fi servite la semnalul şefului de brigadă simultan de către toţi lucrătorii, după care se începe serviciul în ordinea şu după regulile de servire amintite anterior. Primul lucrător poate servi, de regulă, componentele principale ale preparatelor şi imediat al doilea produsele de însoţire, garnituri, legume, sosuri etc. Se va purta, în afara echipamentului menţionat, mănuşi albe umezite, pentru a nu scăpa din mână tacâmul de serviciu sau obiectele de inventar manipulate.

Este necesar ca în timpul serviciului, lucrătorul care coordonează brigada să stea în spatele mesei de onoare, de unde va supraveghea desfăşurarea lucrătorilor, intervenind cu discreţie pentru a rezolva orice problemă.

Servitrea vinurilor respectă regulile cunoscute, fără a se oferi vinul pentru degustarea persoanei care prezidează masa (gazda), el poate fi degustat de chelner sau de maître d”hotel, numai pentru serviciul făcut oaspeţilor principali. Servirea vinului, ca de altfel şi a celorlalte preparate, încep întotdeuna cu invitatul sau invitaţii principali. După care se servesc ceilalţi oaspeţi în ordinea stabilită la servirea preparatelor: vinurile se pot servi cu puţin timp înaintea preparatului care urmează, pentru a se evita întârzierea acestui serviciu.

Debarasarea începe de asemenea, ca şi serviciul, la semnalul coordonatorului de brigadă, simultan de către toţi chelnerii. Aceasta se face în momentul în care oaspeţii au servit preparatele oferite, punându-se din acest punct de vedere, de acord cu şeful de protocol. Debarasarea farfuriilor şi tacâmurilor se face după fiecare preparat servit, folosind sistemul la farfurie, la două farfurii şi în cazuri excepţionale, la trei farfurii. Pentru a evita unele accidente posibile, se cere permisiunea să se debaraseze sau face un gest discret pe care oaspetele să-l observe (o înclinare uşoară a corpului şi întinderea mâinii către farfurie).

Paharele de vin şi şampanie nu se debarasează, ele de obicei, rămân pe masă până la ultimul serviciu. Dacă paharul de aperitiv este pe masă, debarasarea se va face înainte de servirea primului fel de vin, sau imediat după aceea, fără a se incomoda invitaţii.

Urmează ordonarea locului de muncă, *în primul rând*, debarasarea tuturor obiectelor de inventar utilizate, curăţarea lor şi aşezarea în rafturile, dulapurile, ambalajele sau containerele din care au fost luate la începutul acţiunii, comparându-se stocul existent, cu cel iniţial, stabilindu-se diferenţele. *În al doilea rând*, se strânge, se ordonează şi se aranjează mobilierul din salon, sortându-se mesele sau scaunele defecte pentru a fi revizuite de meseriaşi.

Organizarea serviciilor prin bufet.

Serviciile prin bufet se practică la unele acţiuni cu un caracter special cum ar fi recepţiile, seminariile, diferite şedinţe, reuniunile, cocteilurile etc.

Dotarea pentru organizarea unui bufet, presupune asigurarea mobilierului şi inventarului de servire corespunzător preparatelor şi băuturilor ce urmează a fi oferite, cu o marjă de siguranţă, faţă de numărul invitaţilor şi al serviciilor calculate în funcţie de cantităţile prevăzute din fiecare sortiment. De asemenea, nu trebuie neglijate lucrurile de amănunt, scrumierele de reuervă, şerveţelele de hârtie, scobitorile, găletuşele cu gheaţă, coşurile-cupă cu picior pentru aruncarea eventualelor resturi ca şerveţele, chese, sâmburi de măsline, coji de fructe etc.

Mobilarea sălii presupune amenajarea bufetului, organizarea barului, a meselor de retragere. În cazul unor acţiuni de mai mică amploare bufetul poate fi comun cu barul. În ambele cazuri dimensionarea suprafeţelor se face ţinând cont de numărul platourilor, al sticlelor, al paharelor, al farfuriilor etc. ce trebuie expuse pe suprafeţele respective.

Preparatele şi băuturile oferite invitaţilor se stabilesc în prealabil de organizatori, se aranjează mesele în diferite forme-fileuri, dreptunghiulare, ovale-fixate în centru sau pe una din laturile salonului. Preparatele şi băuturile vor fi astfel prezentate, încât să aibă aspectul unor adevărate expoziţii, decorul fiind întregit cu flori, plante ornamentale, obiecte de artă (vase, bibelouri etc.), pe masa-bufet se aşează, „în flux”, platourile cu gustări şi preparate, produsele de patiserie, cele de cofetărie fiind ultimele. Feţe de masă îmbrăcă bufetul pe toate laturile până la 5-10 cm faţă de pardoseală, putând fi decorate cu flori sau alte elemente decorative în vase sau pe stative direct pe pardoseală.

Invitaţii se servesc singuri sau ajutaţi de chelneri-bucătari, în farfurioare-suport, cu ajutorul tacâmurilor de serviciu, aşezate pe fiecare platou. Băuturile se porţionează de către barman la bar, de unde invitaţii le iau singuri. Băuturile mai pot fi montate pe tăvi, prezentate în mozaic şi oferite de chelneri printre invitaţi.

Pentru buna derulare a serviciilor, lucrătorii se împart în două: o parte ajută clienţii să se servească la masa-bufet, ceilalţi fac debarasarea, schimbă scrumierele şi eventual, oferă platouri cu preparate sau tăvi cu băuturi pentru invitaţii care stau mai retraşi. Întotdeauna se va acorda o atenţie deosebită oaspeţilor de onoare, care în mod deosebit vor fi repartizaţi în atenţia specială a unor lucrători.

Serviciul la cupa de şampanie

Cupa de şampanie se oferă cu ocazia ceremoniilor de semnare a unor acorduri protocolare sau economice, a conferirii de odine şi medalii, a conferinţelor de presă, galelor de film, prezentării de felicitări etc.

Durata de desfacere este în medie 10-15 minute. Invitaţilor li se oferă şampanie din sortimentele brut, sec sau demisec şi eventual pişcoturi. Pe tăvi se pot pune două-trei agitatoare de şampanie.

Ţinuta personalului la o astfel de acţiune va fi deosebită: chelnerii vor fi echipaţi în smoching sau frac şi mănuşi albe. Cupele de şampanie şi pişcoturile aşezate pe o tavă acoperită cu şervet dantelat vor fi oferite de chelneri invitaţilor. Tăvile cu cupele de şampanie se poartă, în funcţie de mărimea lor, pe mâna stângă (vârfurile degetelor, podul palmei şi antebraţ) sau se prind cu ambele mâini în cazul tăvilor cu tortiţe sau mai grele. Pişcoturile sunt aşezate estetic pe aceeaşi tavă, pe o farfurie de desert sau suport de argint cu dantelă. Paharele se umplu ceva mai mult de jumătate, cca 3/4 din capacitate.

După oferirea cupelor de şampanie, chelnerii se retrag sau aşteaptă în salon pentru a efectua debarasarea potrivit indicaţiilor date de organele de protocol.

Serviciul de aperitiv.

Aperitivul se oferă în ocazii oficiale sau particulare, mai ales înaintea mesei de prânz şi uneori la cină. Durata serviciilor este în medie de 30-40 minute. Se poate organiza în holul hotelurilor sau restaurantelor, în saloanele acestora, în barurile de zi din incinta unităţilor hoteliere, în săli de consiliu sau în alte saloane speciale.

Cu această ocazie, se oferă unele sortimente de preparate şi băuturi dintre care exemplificăm: gustări la scobitoare, tartine şi canapele asortate, măsline verzi şi negre, cartofi chips, saleuri, migdale, miez de nucă, alune sărate, sticks-uri etc., băuturi aperitiv (rachiuri, vermuturi, bitteruri pe bază de anason), băuturi nealcoolice mai ales sucuri naturale din legume şi fructe).

Lucrătorii care efectuează serviciul trebuie, să aibă o ţinută îngrijită (uniforma unităţii) sau smochingul (fracul), dacă printre participanţi sunt personalităţi sau se cere acest lucru de către organizatori.

Aranjarea saloanelor sau holurilor în care se oferă aperitivul se face prin amplasarea unei mici mese-bufet cu măsuţă şi eventual, fotolii şi scaune pentru retragere.

De regulă, invitaţii se servesc singuri de la mesele-bufet sau de pe tăvile cu preparatele şi băuturile oferite de chelneri.

În timpul desfăşurării serviciilor, o atenţie deosebită se va acorda schimbării scrumierelor şi debarasării meselor.

Serviciul la cocteiluri şi recepţii.

Cocteilul şi recepţia sunt acţiuni asemănătoare, dar se organizează în împrejurimi diferite:

- **cocteilul** se organizează în împrejurimi mai puţin oficiale de regulă, după-amiază la orele 17,00; 18,00, fiind şi cazuri de excepţie când unele firme le oferă dimineaţa, înaintea mesei de prânz, în timpul negocierilor. Durata unui cocteil este de cca o oră,

- **recepţia** se organizează cu ocazia unor evenimente deosebite: ziua naţională a unui stat, prezenţa unei delegaţii străine la nivel înalt, în cinstea participanţilor unor personalităţi sau a participanţilor la o aniversare, congres, seminar etc. Recepţia se organizează de obicei seara la orele 19,00;20,00 având o durată de cca două ore sau mai mult.

Numărul invitaţilor se stabileşte de organizatori în funcţie de importanţa acestora şi interesul manifestat pentru contactele ce pot avea loc în timpul unui cocteil sau recepţie. Din aceste motive şi durata acţiunilor respective poate fi prelungită.

De regulă, la cocteiluri, ca şi la majoritatea recepţiilor, invitaţii servesc preparatele şi băuturile stând în picioare. Sunt însă şi excepţii când organizarea recepţiilor se face la mese, cu plasament sau cu tacâmuri fixe, invitaţii rămânând însă, de regulă în picioare.

Preparatele şi băuturile servire la cocteilurile şi recepţii diferite, la cocteiluri preparatele şi băuturile sunt mai reduse atât cantitativ, cât şi ca număr de sortimente, la recepţie se recomandă servirea unui număr de preparate mult diversificate asociate cu băuturile respective. Şi într-un caz şi în celălalt se recomandă evitarea risipei de alimente, ambele acţiuni fiind organizate din considerente diplomatice, protocolare etc.

Orientativ, la un cocteil sau recepţie, oferta de preparate şi băuturi se poate face în funcţie de dorinţa clienţilor, din următoarele sortimente, tartine şi canapele cu icre, cu preparate din carne de calitate superioară (salam de iarnă, pastramă de porc, ruladă de pasăre, fileu de porc afumat etc.), produse de patiserie ca triangle cu carne şi brânză, baton salle, stiks-uri, buşeuri cu ciuperci, pizza, crenvurşti, în foietaj, gustări calde compuse din ficăţei de pasăre sote, cârnăciori sote, bulete de creier, bulete de caşcaval etc., galantină şi terină din pasăre sau vânat, produse în aspic, preparate sau produse servite ca atare (batog, babic, măsline verzi, alune şi nuci sărate, cartofi chips etc.), preparate pe bază de ouă (ouă umplute cu pateu de ficat, cu pastă de sardele, cu maioneză etc.), preparate din peşte (gujon, fileuri de calitate superioară, pane sau în aspic, peşte umplut-ştiucă, crap-rulouri din peşte cu duferitele sosuri etc.), fripturi dezosate din carne de vacă, porc, pasăre, vânat şi piese decorative, evident tranşate şi reconstituite (roastbeef, curcan la cuptor, spinare de căprioară, jigou de batal, pucrel de lapte la cuptor etc.), brânzeturi asortate prezentate în mod deosebit pe funduri de lemn, platouri din aplaca argintată sau cărucioare de prezentare, produse de cofetărie şi delicatese (petite-four), plăcintă cu brânză de vaci şi stafide, plăcintă cu mere, bomboane şi batoane de ciocolată, cireşe, alune, miez de nucă tras în ciocolată etc.), aperitive (rachiuri, vermut, biteruri şi băuturi pe bază de anason), vinuri albe, roze şi roşii, seci, demiseci şi dulci, precum şi vinuri spumante, bere, băuturi răcpritoare (sucuri din legume şi fructe, apă minerală, băuturi industriale, pe bază de cola sau alte extracte), ceaiuri de masă şi medicale, cafele (de regulă filtru, expressă, solubilă etc.).

Scopul organizării unor astfel de acţiuni îl reprezintă asigurarea condiţiilor de folosire judicioasă a întâlnirii, de adâncire a relaţiilor, de informare reciprocă cu anumite probleme ce interesează participanţii şi nu consumul preparatelor şi băuturilor. De aceea este necesar, ca la organizarea unui cocteil sau a unei recepţii să se calculeze raţional gramajul alimentelor şi al băuturilor pentru fiecare persoană în funcţie de nivelul reuniunii respective şi al baremurilor alocate.

Aranjarea saloanelor pentru desfăşurarea cocteilurilor şi recepţiilor se face în fucţie de solicitările organizatorice. Se pot aranja: mese-bufet-cu mese pentru retrage-sau mese

în diferite forme-cu plasament sau tacâmuri fixe-la care invitaţii rămân de obicei în picioare.

În cazul organizării meselor-bufet, invitaţii se servesc singuri sau ajutaţi de chelneri sau lucrătorii transportă printre invitaţi platourile cu preparate şi băuturi, invitându-i să se servească singuri.

Lucrătorii care asigură serviciile vor avea ţinuta deosebit de îngrijită: smoching sau frac, mănuşi albe, pantofi negri, cămăşi albe cu papion adecvat, tunsoare îngrijită.

În timpul desfăşurării cocteilurilor şi recepţiilor, lucrătorii cu sarcini în general derularea serviciilor şi vor interveni cu mult tact pentru înlăturarea oricărui neajuns acordând un plus de atenţie, persoanelor de o deosebită importanţă.

Terminarea serviciilor trebuie să fie, în primul rând, marcată de o atitudine politicoasă, reverenţioasă, specifică despărţirii de clienţi şi în al doilea rând, să se execute toate sarcinile legate de ordonarea locului de muncă.

Serviciul la dejunuri-dineuri.

Dejunurile şi dineurile se organizează în împrejurări diferite generate de vizite oficiale sau particulare, Invitaţii se aleg de către organizatori, după regulile de protocol. Dejunul se organizează de regulă, între orele 12-14, iar dineul între orele 19-21, durata fiind în medie de două ore. Dejunul şi dineul au loc în saloane speciale sau în sălile marilor restaurante, plasamentul la masă făcându-se după ordinea indicată de organizatori.

Ţinuta personalului va fi deosebit de îngrijită. Lucrătorii vor purta la dejun, bluză albă din stofă şi pantaloni negri sau bleumarin, iar la dineu smoching sau frac cu mănuşi albe, la care se adaugă accesoriile cunoscute.

Serviciul la revelion.

Mesele pentru Anul Nou pot fi organizate de unităţi aparţinând diferitelor societăţi comerciale. Organizatorii trebuie să ţină seama de amploarea participanţilor consumatorilor, de structura şi de diversificarea meniurilor, de durata de desfăşurare, de condiţiile de producţie şi servire, de cadrul ambiant şi de distracţiile oferite.

Meniurile se stabilesc de fiecare unitate organizatoare, în mod liber pe baza principiului cerere-ofertă.

Meniurile trebuie să corespundă cerinţelor unor mese deosebite, cu preparate şi băuturi mai rara întâlnite sau specifice momentului. Alternarea ofertei de preparate şi băuturi constituie o caracteristică a acţiunii.

La început, se oferă gustări calde şi reci, asortate, în funcţie de preferinţele clienţilor, urmate de consomeuri, creme, supe etc., preparatele din peşte nu lipsesc din meniu, iar la antreuri nu pot fi omise preparatele tradiţionale, preparatele de bază, însoţite de garniturile cele mai potrivite şi de salate de sezon, vor fi alese cu multă grijă, recomandându-se cel puţin servicii în raport de sortimentele oferite. Desertul este o chestiune de rafinament, existând multiple posibilităţi de alegere, iar fructele completează meniul. Calitatea mesei poate fi întregită prin oferirea unor delicatese: coşul cu friandise, bomboane de ciocolată, alune, nuci, migdale sărate, batoane şi saleuri etc.

Asocierea băuturilor cu preparatele culinare şi produsele de patiserie-cofetărie, de asemenea o deosebită importanţă. Masa începe cu aperitivul cel mai potrivit, ales în funcţie de preferinţe, vinurile albe, seci sau demiseci, nu pot lipsi de la peşte sau de la antreuri, vinurile roşii seci sau demiseci cu buchet fin, pline de corp şi nerv sunt de neânlocuit la preparatele de bază. Evident, miezul noptţii este marcat, de regulă, de nelipsita cupă de şampanie din sortimentele sec, demisec şi mai rara desert.

Spre final, cafelele, însoţite de coniac sau lichior, reprezintă o completare de rafinament. Ciorba de potroace poate încheia masa.

Oferta şi publicitatea pentru revelion au o deosebită importanţă în buna desfăşurare a acţiunii. Informarea consumatorilor în legătură cu unităţile organizatoare, preţul, posibilităţile de rezervare a locurilor etc., condiţionează calitatea prestaţiilor. Pentru publicitate se pot folosi mijloacele clasice cunoscute: afişe, fluturaşi, anunţuri în presă, la radio şi televiziune.

De asemenea, meniurile tipărite special şi felicitările pentru consumatori constituie mijloace de reclamă pentru unitatea respectivă şi totodată, o dovadă a respectului faţă de clienţi.

Unităţile care organizează revelionul vor fi amenajate special pentru acest eveniment. O atenţie deosebită se acordă unui cadru ambiant, sărbătoresc, caracteristic momentului, cât şi amenajării corespunzătoare a saloanelor, pentru a se asigura confortul necesar servirii, vizibilitatea către orchestră, condiţii de dans etc.

Pregătirile pentru revelion implică, la timpul potrivit, soluţii pentru rezolvarea unor probleme complexe cum ar fi: pregătirea saloanelor sub aspectul gospodăresc, asigurarea (verificarea) dotărilor necesare pentru servirea corespunzătoare a meniului, probleme legate de asigurarea fondului de mărfuri, previziuni pe linie de personal pentru activitatea de producţie şi servire, programele artistice şi de divertisment etc.

La fiecare unitate prevăzută a organiza revelionul, se vor verifica spaţiile în care se vor desfăşura acţiunile, starea lor din punct de vedere igienic, etanşeitatea, funcţionalitatea instalaţiilor din dotare, stabilindu-se, dacă este cazul, lucrările sau remedierile necesare, pentru ca la timpul potrivit, să nu fie nici o defecţiune sau aspect neplăcut.

Plecând de la numărul de locuri prevăzut şi structura meniului, se va verifica, la fiecare unitate existenţa dotărilor necesare pentru buna desfăşurare a serviciilor: mese, scaune, feţe de masă, şervete, farfurii, tacâmuri, ceşti cu suporturi pentru cafea, supe, consommeuri, scrumiere, oliviere, elemente decorative, cuiere (garderobă) etc.

Problemele legate de asigurarea fondului de mărfuri corespunzător meniului stabilit, vor fi rezolvate prin lansarea de comenzi la furnizorii de mărfuri şi preluarea anticipată a tuturor produselor care pot fi păstrate până în momentul utilizării lor pentru revelion. Neglijarea şi neurmărirea acestei probleme poate avea consecinţe nedorite, deoarece, de multe ori livrările de „ultimă oră” sunt incerte.

Asigurarea personalului pentru producţie, servire şi activităţile auxiliare este de asemenea, o problemă de o deosebită importanţă. Numărul lucrătorilor va fi stabilit în funcţie de necesităţile având grijă să se asigure acoperirea raţională şi optimă a tuturor locurilor de muncă. Ţinuta personalului va fi impecabilă.

Programele artistice şi activitate de divertisment trebuie să marcheze un nivel ridicat şi variat. Pec lângă formaţiile orchestrale şi soliştii existenţi, se poate apela la colaboratori: formaţii şi solişti de muzică populară şi uşoară, dansatori, cupletişti, colindători etc.

Decoraţiunea specifică pentru revelion trebuie să fie adecvată sezonului şi momentului: pomul de iarnă, ghirlandele de brad sau artificiale, gaşpourile şi lumânările de pe mese, jucăriile, măştile, meniurile şi felicitările pentru fiecare mesean, fructierele, vâscul etc., sunt numai câteva sugestii ce pot fi avute în vedere. O garoafă sau o altă floare ori petale de flori la tacâmul fiecărei femei constituie, evident o atenţie.

Cu câteva zile înainte de revelion, se efectuează curăţenia generală a restaurantului şi a inventarului pentru servire, prilej cu care se verifică, încă o dată, dacă sunt asigurate toate cele necesare pentru buna desfăşurare a serviciilor. La această acţiune participă toţi lucrătorii unităţii, indiferent dacă sunt sau nu cuprinşi în formaţia de lucru pentru noaptea de Anul Nou.

Aranjarea saloanelor se face conform schemei stabilite, ţinând cont şi de structura meniului, dar desigur, cu respectarea strictă a tehnologiei specifice, astfel încât, salonul în general şi fiecare masă, în special, să lase impresia unei atenţii deosebite.

Grija deosebită se va acorda desfăşurării propriu-zise a serviciilor în noaptea de revelion, când personalulîn general, dar mai ales chelnerii şi ajutorii acestora, să fie amabili cu clienţii şi să presteze servicii cu respectarea tehnicilor de lucru cunoscute.

Serviciul la banghete sau alte mese festive.

Adesea, în practică, mesele festive sunt cunoscute sub denumirea de **banchete**.

Banchetul este o masp festivă organizată pentru sărbătorirea sau marcarea unui eveniment la care participă cel puţin 10-15 invitaţii, care servesc în comun acelaşi meniu şi aceleaşi băuturi, la o masă comună sau la mese separate în acelaşi salon.

Mesele festive pot avea ca motivaţie diferite evenimente ca întâlnirile colegiale, reuniuni, agapele, logodnele, căsătoriile, aniversările etc. Acestor mese, deşi cu caracter particular, trebuie să li se acorde o atenţie deosebită atât sub aspectul pregătirii, cât şi sub cel al desfăşurării serviciilor. La astfel de mese , se serbează sau se marcheză evenimente deosebite în viaţa oamenilor, a familiilor, ceea ce reclamă, din partea organizatorilor, o atenţie specială pentru asigurarea unor servicii de calitate pentru toţi invitaţii şi îndeosebi pentru cei în cinstea cărora se oferă masa. Dat fiind diferenţiat al acestora, determinat de scopul organizării, este necesar să se ţină seama de particularităţile care le diferenţiază şi de amploarea dată acţiunilor respective.

6.4. Serviciul la bordul avioanelor.

Inaugurarea transportului aerian de pasageri a dus şi la efectuarea unor servicii în timpul zborului, primul dejun swervit la bord fiind consemnat în 26 mai 1928, pe un avion al Companiei Airlines de pe ruta Los Angeles-San Francisco.

Diversitatea serviciilor oferite la bordul avioanelor a devenit, în condiţiile creşterii concurenţei pe plan mondial, cel mai eficace mijloc de ridicare a preţurilor, de atragere a pasagerilor pentru unele companii, mai ales când se efectuează zboruri paralele pe aceleaşi rute.

Mesele servite la bordul avioanelor trebuie să cuprindă o foarte mare diversitate sortimentală, de la gustări simple, antreuri la preparate debază şi desert, însoţite de

băuturi răcoritoare, aperitive, vinuri etc., toate urmând să fie de o calitate ireproşabilă şi normal, prezentate la un nivel cât mai deosebit.

Majoritatea companiilor aeriene susţin că, dincolo de asigurarea unor condiţii tehnice de zbor perfect, serviciile de masă şi divertisment „in flight” sunt cele mai importante în gama serviciilor personale asigurate pasagerilor în timpul zborului.

Catering-ul îşi conturează un viitor greu de prevăzut, dacă ţinem cont că iniţial servirea meselor la bord a fost considerată un lux, dar a devenit astăzi o necesitate, ridicată la un înalt grad de rafinament şi sofisticare, mai ales pe cursele transoceanice şi pe unele curse intercontinentale.

Activitatea de catering şi însoţitorii de bord.

Lăsând aspectele tehnice legate de primirea pasagerilor în seama serviciilor specializate, vom aborda în cele ce urmează, destul de sumar pentru orientare, activitatea de catering, care are menirea, prin găsirea unor soluţii moderne, să vină în întâmpinarea pasagerilor şi să le ofere meniuri şi băuturile dorite potrivit momentului în care se efectuează zborul şi bineânţeles, gustărilor pasagerilor, gusturi influenţate de foarte mulţi factori: obiceiuri alimentare, naţionalitate, religie etc.

Practic, pregătirea acestor servicii revine sectorului catering al fiecărei companii aeriene, care în funcţie de numărul previzibil al pasagerilor ce urmează a fi transportaţi în diferite tronsoane sau rute de zbor trebuie să ia măsuri adecvate pentru asigurarea meniurilor sau gustărilor necesare.

Stabilirea meniurilor are o deosebită importanţă, deoarece influenţează în bună măsură preţul biletului atât pentru clasa business, cât şi pentru clasa turist/economic. Meniurile se stabilesc de regulă cu un an înainte, pe parcursul operându-se modificări dacă este cazul. Se recomandă ca pentru cursele long courrier să se facă schimbări după aproximativ două săptămâni. O primă condiţie din ce în ce mai importantă, este alcătuirea meniurilor ţinând cont de principiile alimentaţiei moderne potrivit căreia alimentele trebuie să asigure zilnic organismului uman o anumită cantitate de energie necesară bunei sale funcţionări.

De asemenea, meniurile oferite zilnic trebuie să aducă în organism toate principiile nutritive specifice, indispensabile vieţii cum ar fi vitaminele, elementele minerale, apa, celuloza etc.

La alcătuirea meniurilor se acordă o atenţie deosebită caracterului alimentar respectiv. De regulă, durata de zbor nu permite o masă copioasă, pasagerul nu trebuie să aibă stomaculş încărcat şi îngreunat. Pentru aceasta meniul va fi alcătuit dintr-un amestec optim de alimente de origine animală şi vegetală care asigură o digestie normală, se vor alege alimentele care stimulează gustul şi activitatea secreţia sucului gastric, se vor evita alimentele care lasă în stomac o cantitate mare de resturi.

Pregătirea serviciilor la sol începe astfel: sectoarele de rezervări ale complaniilor respective comunică serviciului catering, pentru fiecare zbor ce urmează, numărul pasagerilor şi numărul meselor servite pentru clasa turist-economic şi clasa business (B/C) sau First Class (F/C), precum şi meniurile pentru vegetarieni şi cele cu restricţii religioase.

Pe baza acestor comunicări serviciul „lancement” transmite compartimentelor interesate prestaţiilor ce le au executat: numărul meselor pentru pasagerii claselor turist/economic şi clasa business (B/C) sau First Class (F/C), la bucătărie, economat şi carmangerie, material ce trebuie furnizat în raport de tipul de aparat prevăzut şi pentru zborul respectiv.

Notele vor fi prezentate cu o zi înainte la serviciile de control pentru rectificările de ultim moment.

A cursele de capacitate redusă maniurile trebuie să fie simple, uşor de preparat, îmbietoare şi mai ales, servite foarte rapid, operativitatea fiind un element de bază.

Pentru asigurarea pregătirii corespunzătoare a platourilor este necesară organizarea primirii mărfurilor şi materiilor prime de la furnizor, recepţia acestora, precum şi păstrarea produselor achiziţionate, efectuarea prelucrării materiilor prime ce vor fi oferite sub formă de preparate, montarea platourilor şi transportarea lor, la timpul cuvenit, la bordul fiecărei aeronave.

Este de dorit, ca primirea mărfurilor de la furnizor să se facă la o rampă specială destinată acestui scop, aflată la acelaşi nivel cu spaţiile de depozitare, precum a se înlătura manipulările neeconomicoase. De asemenea trebuie realizat un sens unic de circulaţie: primirea mărfurilor şi materiilor, depozitarea acestora, livrarea către sectoarele de transformare şi pregătirea pentru livrare la avion.

Bucătăria are o importanţă deosebită în pregătirea preparatelor ce vor fi consumate imediat sau ulterior (cele congelate).

În bucătărie, munca va fi organizată de aşa manieră încât să existe o specializare bine conturată pentru pregătirea preparatelor reci sau calde şi în cadrul acestora pe sortimente sau grupe de preparate.

Plecând de la faptul că meniurile sunt anticipat (în principiu cu un an înainte putând fi schimbate cu una două luni înainte de intrarea în vigoare a noilor orare), serviciul producţie poate să-şi prevadă materiile prime necesare în funcţie de numărul previzibil de pasageri pe clase, curse şi tipuri de meniuri, indiferent de modificările care pot interveni până în ultimul moment. Lansarea anticipată a comenzilor pentru aprovizionare şi organizarea muncii în sectorul de producţie, sunt factori care favorizează în final pregătirea unor meniuri la nivel dorit.

Munca în bucătărie, se va efectua în baza documentelor stabilite de fiecare companie aeriană care vor indica:

- preparatele ce urmează a fi realizate, materiile prime şi ingredientele necesare pentru încadrarea în reţelele şi costurile prevăzute;
- normele de prezentare a preparatelor (standardele).

Organizarea muncii în bucătărie este diferenţiat în funcţie de destinaţia preparatelor: pentru congelare sau pentru consum imediat.

În cazul când preparatele sunt destinate congelării, este de dorit, ca în fiecare zi, să se producă un singur tip de preparate ceea ce va permite o standardizare a producţiei şi un randament sporit al personalului, aceasta putând continua până la realizarea cantităşilor prevăzute a fi stocate.Evident, că organizarea unei astfel de activităţi necesită un studiu de specialitate, dotări adecvate etc.

O atenţie deosebită trebuie acordată pregătirii preparatelor în porţii individuale pentru clasa turit/economic şi porţii colective,, care necesită o aranjare şi prezentare specială pentru pasagerii de clasă business.

Preparatele calde vor fi montate în casolete speciale. Ele se păstrează până în momentul livrării la avion în dulapuri calde.

Platourile folosite la montarea preparatelor şi produselor se urmează a fi servite la bordul avionului sunt în general dimensionate după containerele utilizate la diferitele tipuri de avioane, de regulă, 1/1 pentru meniuri la mese principale şi 1/2 pentru gustări.

Activitatea de catering cuprinde şi organizarea pregătirii platourilor de întoarcere, pentru companiile cu care s-a convenit acest lucru, păstrarea la rece a unor produse perisabile ale companiilor partenere, protecţia contra îngheţului pe timp nefavorabil, spălarea inventarului catering etc.

De asemenea, la întoarcerea din cursă, inventarul propriu este curăţat, dezinfectat şi pregătit pentru o nouă întrebuinţare.

Un bun serviciu de catering poate atrage noi pasageri, cateringul devenind azi, mai mult ca oricând, un instrument din ce în ce mai important de marketing pentru sporirea vânzărilor companiilor aeriene.

În acest context un rol deosebit revine însoţitorului de bord.

Echipajul însoţitor de bord este format dintr-un număr variabil de persoane, în funcţie de tipul avionului, capacitatea sa, durata zborului etc.

Coordonarea activităţii însoţitorilor de bord revine şefului de cabină sau însoţitorului instructor. El are obligaţia de a stabili sarcini celorlalţi însoţitori de bord şi totodată, de a verifica modul cum sunt duse la îndeplinire acestea. Şeful de cabină ţine permanent legătura cu echipajul navigant, informându-se asupra datelor referitoare la zbor şi rută, pentru a putea coordona activitatea însoţitorilor şi pentru a informa pasagerii.

În permanenţă însoţitorii vor căuta să asigure o ambianţă plăcută prin servicii şi atitudine atentă faţă de pasageri, ei vor urmări să se păstreze o curăţenie perfectă în aeronavă, vor da primul ajutor când este cazul şi vor răspunde operativ şi politicos pasagerilor care au diferite doleanţe, solicită informaţii etc.

Înainte de aterizare şi rulaj, pentru escală sau destinaţie, însoţitorii dau anunţul pentru aterizare şi verifică dacă pasagerii sunt pregătiţi pentru aterizare (măsuţă pliantă închisă, ceşti şi pahare debarasate), produsele, cărucioarele şi containerele, precum şi celelalte obiecte de la bufet trebuie, de asemenea să fie asigurate.

După debarcarea pasagerilor, însoţitorii de bord controlează cabina aeronavei pentru a verifica dacă nu au rămas obiecte uitate de pasageri, aşteaptă organele sanitare, vamale şi de graniţă pentru efectuarea controalelor de resort, luându-se pe documente, semnăturile şi ştampilele prevăzute. Însoţitorii de bord predau sub semnătură, folosind documentele corespunzătoare, produsele şi mărfurile nevândute, produsele neconsumate de pasagerii T/C şi B/C, numărul rezultat din încasări, inventarul catering, precum şi cel pentru confortul pasagerilor, scrisorile (cărţile) de impresii luate de la pasageri, alte materiale şi documente, cât şi actele aferente primirii-predării produselor şi încasărilor pentru vânzarea mărfurilor extra.

Tehnica efectuării serviciilor la bordul avioanelor.

Însoţitorii de bord trebuie să procedeze de o asemenea manieră încât fiecare călător, în orice împrejurare, să fie servit ireproşabil, corect, cu respectarea regulilor de comportament şi tehnicilor de lucru pentru efectuarea serviciului. Ei trebuie să dea dovadă de mult tact, politeţe, amabilitate, solicitudine, atitudine atentă, principală, înţelegătoare şi promptă faţă de pasageri, cerinţe care corelate cu respectarea tehnologiei de servire propriu-zise vor duce la aprecieri de ansamblu ale prestaţiilor oferite.

Orice pasager, indiferent de importanţa lui, trebuie să fie considerat un oaspete de preţ al companiei aeriene şi în consecinţă, comportamentul va avea în vedere tocmai acest lucru. Se ştie că o greşeală se poate ierta, o impoliteţe nu.

Începutul în comportarea civilizată faţă de pasageri îl constituie ţinuta personalului, obligat să poarte în timpul serviciului uniforma companiei, fără să-i aducă modificări sau schimbări după gusturile personale. Uniforma prevăzută -de iarnă sau de vară-, cu însemnele distinctive ale funcţiei şi companiei, va fi purtată întotdeauna în timpul îmbarcării şi debarcării pasagerilor, în timpul zborului, precum şi în incinta aeroporturilor de plecare sau destinaţie.

Uniforma impune sobrietatea, distincţie şi eleganţă, întreţinerea şi îngrijirea ei corespunzătoare fiind obligatorii întregului personal. Bărbaţii care, de regulă, nu au voie să poarte nici un fel de bijuterii, cu excepţia verighetei, vor avea tunsoarea îngrijită, lungimea părului neputând depăşi gulerul cămăşii, ei vor fi proaspăt bărbieriţi. Femeile vor avea o coafură îngrijită, cu părul scurt, fardare discretă, fără accesorii, evitând excesul de bijuterii.

Servirea pasagerilor de la clasa Business/I (F/C).

O atenţie deosebită se acordă pasagerilor de la clasa business atât la sol, cât şi la bordul curselor externe ale companiilor aeriene româneşti, întregul personal manifestând multă amabilitate, receptivitate, politeţe desăvârşită.

Atenţia acordată pasagerilor de la B/C se materializează încă de la primirea în aerogară, când ei vor fi îndrumaţi la intrare spre ghişeul de înregistrare, fiind apoi conduşi prin fluxul vamă-graniţă până la salonul special de prezentare. Aici se vor oferi băuturi alcoolice şi nealcoolice, precum şi un sortiment restrâns de snack-uri (gustări), potrivit nomenclatorului aprobat.

În funcţie de orele la care are loc zborul, luând ca bază orele de decolare, pasagerilor li se asigură următoarele servicii:

- micul dejun între orele 4,00-9,30,
- dejunul între orele 11,30-15,00,
- cina între orele 18,00-24,00,
- gustări între orele 9,30-11,30 şi 15,00-18,00.

În cazul pasagerilor B/C îmbarcaţi din alte aeroporturi pe relaţiile de întors spre Bucureşti, la sol şi la bord li se vor asigura servicii similare cu cele de pe cursele companiilor locale.

Pe timpul neregularităţilor de zbor, indiferent unde sunt înregistrate, se asigură gratuit pasagerilor masa şi cazarea pentru o perioadă de maximum 24 ore. Dacă întârzierea este de până la două ore se vor oferi pasagerilor B/C băuturi alcoolice, nealcoolice şi gustări specifice după preferinţe, în cazul că întârzierea este mai mare de

două ore se serveşte masa prevăzută, corespunzătoarei momentului din zi. Dacă călătoria continuă pe calea ferată pasagerilor li se asigură, după preferinţe, hrană rece sau la vagoanele restaurant, dacă acestea sunt în continuarea trenurilor.

Ordinea serviciilor la bord pentru pasagerii B/C este, în general, următoarea: după ce pasagerul a luat loc în fotoliul său i se înmânează presa cotidiană şi periodică în trei-patru limbi de circulaţie internaţională, precum şi în limba transportatorului, pasagerul primeşte apoi un pahar cu suc natural de fructe (de preferinţă citrice), de legume (suc de roşi) sau un cocteil.

La efectuarea acestor operaţiuni, se va avea în vedere durata zborului, pentru ca munca să se organizeze de o asemenea manieră, încât să se asigure, realizarea serviciilor prevăzute cu respectarea tehnicilor de lucru cunoscute.

Sucurile din legume sau fructe sunt servite în tumblere mijlocii, produsele de însoţire-gheaţă sau apă minerală - oferindu-se separat. Sucul poate fi porţionat la bufet sau se aduce în cutia originală, împreună cu paharele şi produsele de însoţire, pe o tavă acoperită cu şervet. Serviciul îl execută însoţitorul de bord sau pasagerul se serveşte singur.

Servirea gustărilor, antreurilor, a preparatelor de bază şi a desertului trebuie să ţină cont de componentele acestora, după caz, se oferă platouri speciale, pregătite la sol, sau preparatele se montează la bufetul avionului pe platouri, cât mai estetic, practicându-se serviciul direct sau indirect.

Băuturile, în raport de sortimentele oferite, vor fi servite cu grijă deosebită, cu respectarea regulilor, pentru a marca şi pe această cale atenţia acordată clienţilor din clasa bisness. Este de dorit ca însoţitorii de bord să fie în măsură să pregătească şi să servească unele cocteiluri, după caz aperitive, digestive şi reconfortant-răcoritoare situaţia care impune cunoaşterea reţetelor respective şi a tehnicii de lucru, precum şi asigurarea materiilor prime, a componentelor şi a inventarului de lucru şi servire.

Subliniem faptul că la bordul avioanelor, datorită spaţiului restrâns şi uneori a instabilităţii aeronavei, efectuarea serviciilor nu respectă întotdeauna partea pe care ele se execută de obicei, însoţitorii de bord neputând să-şi evidenţieze tehnicile de lucru. În această situaţie clientul este atenţionat şi prevenit, folosindu-se formule ca: „Vă rog să-mi permiteţi”, „Vă rog scuzaţi-mă” etc.

Servirea pasagerilor de la clasa Turist (T/C).

Servirea platourilor cu preparate specifice momentului efectuării zborului se face fie cu ajutorul căruciorului, fie platourile sunt suprapuse şi purtate pe mâna şi antebraţul stâng. În funcţie de capacitatea avionului şi de locul unde este amplasat bufetul, serviciile pot începe simultan, de la mijloc către faţă şi spate sau invers.

În cazul folosirii cărucioarelor se va proceda astfel: se scot din containere platourile livrate de sectorul catering, se completează cu ceea ce mai este necesar, se verifică estetica platourilor, apoi ele se introduc în cărucioare pentru servire. Cu căruciorul merg, de regulă, doi lucrători, unul în faţă şi altul în spate, fiecare servind pe aceeaşi parte. Se scot mai multe platouri din cărucior, se pun pe blatul superior al acestuia sau se servesc direct pasagerilor prin aşezarea platourilor pe măsuţele rabatate la spătarul fiecărui scaun. În cazul rândurilor cu trei sau chiar cu patru locuri se intervine printr-o formulă de

politeţe pentru a aşeza cu ajutorul pasagerilor platoul pe măsuţa de la geam, la care însoţitorul nu poate ajunge.

Dacă nu există cărucioare pentru servire se recomandă ca de la bufet, pe mâna şi antebraţul stâng, să se ia un număr rezonabil de platouri punându-se, în mod ideal, primul platou pe o tavă acoperită cu şervet, restul deasupra în stivă. Se poate executa şi serviciul dublu: un însoţitor poartă mai multe platouri (12-14) pe o tavă mai mare pe care sunt aranjate şi ridică de pe tavă platourile pe care le pune apoi pe măsuţa pliantă din faţa fiecărui pasager.

Servirea băuturilor alcoolice şi nealcoolice prevăzute în barem se face în mai multe feluri. *O primă metodă* constă în oferirea acestora odată cu platourile, situaţie în care pe blatul superior al căruciorului se pregătesc băuturile, în ambalajele originale şi paharele respective, servindu-se pasagerii după preferinţă. *O a doua posibilitate* constă în efectuarea serviciului imediat după oferirea platourilor cu mâncare, în acest caz pe cărucior fiind puse băuturile în ambalajele originale, precum şi obiectele în care se face servirea (pahare, căni de cafea, de lapte etc.) *A treia metodă* constă în montarea la bufet a băuturilor respective şi prezentarea acestora în pahare, pe o tavă acoperită cu şervet, pasagerii luându-şi singuri băutura preferată. În acest caz, în funcţie de barem, se revine cu serviciul pentru ca pasagerii, dacă doresc, să poată repeta băutura preferată.

Ceaiul sau cafeaua se oferă la serviciu (cafea sau ceai, frişcă şi zahăr preambalat, apă fierbinte) sau pregătite direct, cu zahăr şi frişcă (lapte) separat. Ceainicele, cănile, termosurile cu cafea, ceai sau apă fierbinte sunt transportate de însoţitori câte unul în fiecare mână.

Însoţitorii oferă contra cost, diferite alte produse în special băuturi, care nu sunt cuprinse în meniu.

Debarasarea se efectuează eşalonat, pe măsura consumului preparatelor şi băuturilor, avându-se grijă ca ea să fie terminată, obligatoriu, în momentul în care avionul părăseşte altitudinea de croazieră, pregătindu-se pentru aterizare. Debarasarea se face cu acelaşi cărucior utilizat la serviciu, pe tavă sau în mână. Atenţie deosebită se va acorda inventarului pentru servire recuperabil, ordonat cu grijă la bufet pentru a uşura predarea lui după aterizarea pe aeroportul de plecare.

De asemenea, la bordul avioanelor se pot vinde diferite mărfuri cu plata în devizele acceptate pe aeronavă.

Întrucât vânzarea acestor produse, întregeşte gama serviciilor oferite pasagerilor la bordul avioanelor, însoţitorii de bord trebuie să aibă o atitudine receptivă, plină de solicitudine şi corectitudine, pentru a satisface dorinţele călătorilor. Atunci când un călător cumpără o cantitate mai mare de produse se va avea grijă ca aceasta să fie oferită de preferinţă, în pungi sau sacoşe de plastic, cu emblema sau reclama companiei respective.

6.5. Serviciul pe navele fluviale şi maritime.

Pasagerii trebuie să respecte cu stricteţe reglementările referitoare la îmbarcare, ocuparea locurilor sau a cabinelor, servirea mesei, controlul de vamă sau grăniceresc dacă

este cazul, normele pentru prevenirea şi stingerea incendiilor sau modul de a acţiona în caz de avarii etc.

Călătorii sunt obligaţi să se prezinte în timp util pentru îmbarcare, cu legitimaţia de călătorie şi actele de identitate valabil. Accesul este permis numai pe scările de îmbarcare destinate acestui scop. Plecarea navei are loc la ore fixe, ora plecării fiind afişate prin mijloace adecvate la scara vasului. Pe navele de croazieră ea este adusă la cunoştinţa călătorilor şi prin programele turistice ale zilei.

La bordul navelor cu desăvârşire interzise actele de comerţ ilicit, specula, jocurile de noroc neautorizate.

În cazuri cu totul excepţionale, când, prin puterea ei, o persoană aflată la bordul navei ameninţă şi tulbură ordinea şi liniştea la bord, securitatea navei sau a pasagerilor, comandantul va lua măsurile necesare de prevenire.

Atribuţii specifice unor funcţii cu sarcini de servire a pasagerilor.

Întregul echipaj al navelor este obligat să cunoască regulamentul serviciilor la bord şi să aibă faţă de călători o atitudine corectă, politicoasă, amabilă, plină de solicitudine, dând relaţii în legătură cu călătoria efectuată şi asigurând confortul la care au dreptul. Întotdeauna personalul trebuie să fie prezent la bord în timp util pentru a se putea termina toate preparatele înainte plecării în cursă.

Întregul echipaj al navelor de pasageri va căuta să câştige admiraţia şi simpatia călătorilor, pentru ei şi vasul lor, printr-o atitudine plină de tact, solicitudine şi politeţe desăvârşită. Se va face totul ca ordinea şi disciplina să caracterizeze serviciile la bord, iar atunci când apar nemulţumiri sau reclamaţii se va căuta soluţionarea lor în limita reglementărilor existente.

Ţinuta echipajului-îmbrăcămintea uniformă trebuie să fie curată, ordonată şi corectă. Purtarea uniformei la bord, la intrarea, la trecerea sau staţionarea navelor în porturi sau la acostarea în diferite puncte populate, precum şi în relaţiile cu organele portuare în interesul serviciului, este obligatorie pentru întreg personalul.

Îmbrăcămintea-uniformă va fi purtată ca atare, completă, aşa cum este ea stabilită pentru fiecare funcţie. Se interzice modificarea uniformei ca linie, tip, croială sau purtarea ei descheiată, murdară, necălcată, cu embleme, însemne sau nasturi lipsă, cu încălţămintea nelustruită sau de culoare necorespunzătoare, degradată.

Consumul de băuturi alcoolice sau prezentarea la serviciu sub influenţa acestora sunt cu desăvârşire interzise pentru toţi membrii echipajului.

Serviciul călătorilor se ocupă de primirea, cazarea, hrana, transportul şi organizarea petrecerii timpului pe vas al pasagerilor potrivit programului sau itinerarului stabilit. Conducerea şi organizarea acestui serviciu în funcţie de mărimea echipajului şi a vasului revine, după caz, comandantului, secundului sau unui ofiţer de bord, aceştia asigurând şi problemele administrative ale echipajului (aprovizionarea, hrana, corespondenţa şi alte documente ce cad în sarcina serviciului administrativ).

Principalele atribuţii ale personalului însărcinat cu servirea călătorilor la bordul navelor fluviale şi maritime:

Ofiţerul intendent de bord, sau chiar unul din secunzi, în cazul vaselor mari, de croazieră, răspunde, în general, de partea administrativă a navei, putând avea unul sau mai multe ajutoare direct pentru rezolvarea problemelor complexe, legate de îngrijirea călătorilor şi a echipajului, administraţia vasului, precum şi repartizarea, îndrumarea, organizarea şi conducerea personalului aferent acestor servicii.

Aceleaşi responsabilităţi revin şi în privinţa corectitudinii încasărilor la bordul navelor, cu obligaţia ca pentru orice încasare făcută să se elibereze documentele justificative potrivit reglementărilor pe linie financiară contabilă ale companiei.

De asemenea, ofiţerul intendent de bord răspunde de recepţia cantitativă şi calitativă a mărfurilor şi materialelor necesare la bord pe timpul cursei, de buna conservare şi păstrare a acestor mărfuri, precum şi de încadrarea în baremurile de masă aprobate pentru fiecare categorie de consumatori în parte pentru a evita orice nemulţumire privind consistenţa şi calitatea mesei servite.

Organizarea muncii, stabilirea sarcinilor şi controlul executării acestora de către toţi lucrătorii cu sarcini de servire atât în marş, cât şi în port sunt atribute ale ofiţerului intendent de bord care trebuie să asigure ca fiecare, la timpul potrivit, să se găsească la locul său pentru a fi la dispoziţia călătorilor în orice moment.

Organizarea evidenţei operative, diagrama cabinelor ocupate şi libere, lista călătorilor pe destinaţii pentru autorităţi, controlul vânzărilor sunt, de asemenea, sarcini ale ofiţerului intendent de bord.

Şeful steward are ca principală atribuţie organizarea muncii în restaurante, bufete şi baruri precum şi urmărirea desfăşurării corecte a serviciilor în aceste unităţi.

El se îngrijeşte şi urmăreşte aprovizionarea vasului cu băuturi alcoolice şi nealcoolice, produse de tutun şi alte mărfuri în conformitate cu structura meniurilor stabilite şi conţinutul listelor de preparate şi băuturi pentru servicii a la carte în restaurante, bufete şi baruri.

Asigură şi gestionează direct, cât şi prin subordonaţi tot inventarul necesar pentru servirea călătorilor.

Organizează şi supraveghează efectuarea şi menţinerea curăţeniei în toate spaţiile de servire potrivit tehnicilor de lucru cunoscute.

Supraveghează permanent ca serviciile să se efectueze operativ, cu respectarea tehnicilor de lucru şi a condiţiilor de calitate specifice sortimentelor de preparate şi băuturi oferite.

Răspunde de servirea integrală a componentelor prevăzute în meniuri, precum şi de încasarea contravalorii consumaţiilor oferite „extra”, inclusiv de depunerea numerarului sau a altor mijloace de plată rezultate din încasări la sfârşitul fiecărei ture.

În funcţie de mărimea vasului şi de numărul restaurantelor, şeful steward poate fi ajutat de unul sau mai mulţi şefi de saloane cu atribuţiuni limitate numai în anumite spaţii de servire.

În subordinea şefului steward se află chelneri sau stewards şi ajutoarele lor, care au sarcina să aranjeze saloanele şi să efectueze servirea preparatelor şi băuturilor la fel ca în restaurante sau baruri cu anumite particularităţi.

Barmanul îndeplineşte aceleaşi atribuţii ca şi barmanul din restaurante sau baruri independente ocupându-se de: aprovizionarea barului, asigurarea materialelor de curăţenie şi întreţinere pentru efectuarea lucrărilor respective în bar, pregătirea băuturilor în amestec, servirea călătorilor şi încasarea contravalorii consumaţiilor. În mod deosebit se îngrijeşte de asigurarea listelor de bar, afişarea preţurilor şi respectarea în general a regulilor de servire cunoscute, precum şi de crearea unei ambianţe specifice. Evident, barmanul gestionează mărfurile şi obiectele de inventar necesare servirii pasagerilor.

Şeful bucătar răspunde de organizarea muncii în bucătării pentru pregătirea mesei pasagerilor şi echipajului. Participă la întocmirea meniurilor pentru toată durata croazierei, verifică prin sondaj calitatea şi cantităţile de materii prime cu care se aprovizionează nava pentru a se asigura în bune condiţii realizarea meniurilor prevăzute sau a ofertei a la carte.

Bucătarul şef răspunde de efectuarea şi menţinerea curăţeniei şi stării de igienă în toate spaţiile de producţie şi anexe, gestionarea inventarului de lucru, întreţinerea mobilierului şi utilajelor din dotare.

Împreună cu personalul subordonat asigură pregătirea meniurilor cu respectarea tehnologiilor de lucru cunoscute, acordând un plus de atenţie diversificării sortimentelor şi prezentării lor estetice.

Ridicarea materiilor prime din cambuză şi eliberarea preparatelor din bucătărie se vor face numai pe baza documentelor de evidenţă operativă stabilite prin reglementările interne ale fiecărei companii fluviale sau maritime.

Bucătarul şef are în subordine bucătari, bufetari, cofetari, patiseri, brutari, cărora le stabileşte sarcini corespunzătoare pentru pregătirea diferitelor preparate culinare şi produse de cofetărie-patiserie potrivit pregătirii profesionale a fiecăruia, precum şi orice alte lucrări înrudite ca specialitate.

Cambuzierul (magazionerul) răspunde de primirea, păstrarea, depozitarea şi distribuirea tuturor mărfurilor şi materiilor prime necesare pregătirii mesei călătorilor şi echipajului de la bordul navelor. El are datoria ca înainte de plecarea navelor în cursă să verifice existenţa la bord a cantităţilor de alimente pentru toată durata voiajului potrivit necesarului stabilit, să informeze comandantul pentru orice neconcordanţă să nu primească mărfuri necorespunzătoare calitativ sau cu termenul de garanţie depăşit în perioada călătoriei.

În mod deosebit cambuzierul se va îngriji de păstrarea corespunzătoare a alimentelor în cambuză şi în spaţii de frig, pentru a preveni unele pierderi sau degradarea produselor respective.

Eliberarea mărfurilor din cambuză se face numai pe baza documentelor de evidenţă operativă prevăzute, cantităţilor de produse livrate fiind corelate cu efectivele de masă şi meniurile programate. La sfârşitul fiecărei zile se prezintă situaţia alimentelor consumate, precum şi a stocurilor pentru a se putea acţiona în caz de nevoie prin aprovizionarea suplimentară sau reorientarea meniurilor în funcţie de provizii.

Cambuzierul răspunde de menţinerea ordinii şi curăţeniei în sectorul său, precum şi de gospodărirea ambalajelor recuperabile.

Sarcinile funcţiilor de conducere operativă a activităţii de servire pe nave sunt similare, în cea mai mare parte, cu cele ale personalului de conducere din restaurante, cu care, exceptând particularităţile menţionate, evident, au o strânsă legătură sub aspectul

organizării muncii, al efectuării serviciilor şi mai ales din punct de vedere al comportamentului, motiv pentru care cei ce lucrează pe vasele fluviale şi maritime trebuie să facă întotdeauna legătura cuvenită cu aceste servicii.

Serviciul la bordul navelor fluviale şi maritime.

Pe vasele fluviale sau maritime care asigură transportul regulat de pasageri între localităţi relativ apropiate sau curse de agrement de scurtă durata serviciilor sunt relativ simple.

Pe vasele de croazieră serviciile sunt mult mai diversificate şi se referă la trei categorii principale:

- servicii de primire şi cazare
- servicii de masă
- servicii de agrementare şi alte servicii (sociale)

Cazarea pasagerilor pe vasele de croazieră se face în cabine cu unul, două, trei şi patru paturi, suite şi apartamente, încadrate în funcţie de condiţiile îndeplinite, de la categoria lux la peste 10 categorii de confort.

Primirea pasagerilor pe navă se face mai întâi la scară, de unde turiştii sunt conduşi în spaţiile pentru primirea, la biroul de informaţii, unde se face verificarea actelor de călătorie, bilet şi paşaport dacă este cazul, după care se înmânează cartea de îmbarcare (legitimaţia de bord) şi cheia de la cabina rezervată sau repartizată. Totodată se înmânează pasagerilor şi talonul cu salonul de restaurant rezervat pentru masă, se stabileşte, dacă este cazul, seria în care preferă turistul să ia masa, se dau pliantele navei pentru ca turistul să cunoască planul acesteia, amplasarea diferitelor saloane sau utilităţi, programul croazierei etc.

Pasagerii foarte importanţi, oficialităţile sau cei ce au plătit serviciile pentru clasele I ori lux, vor fi conduşi la cabinele sau apartamentele respective prin grija unui însoţitor, stabilit dintre membrii echipajului în funcţie de importanţa pasagerilor, transportându-i-se şi bagajele.

De regulă, la bordul navelor fluviale şi maritime de croazieră, pasagerilor li se servesc, după caz, micul dejun, dejunul şi cina, iar între mese diferite gustări, ceaiuri, cafele, băuturi aperitive, digestive, reconfortante şi răcoritoare.

Începerea servirii mesei la bord atât pentru călători cât şi pentru echipaj se anunţă prin mijloacele de amplificare existente pe navă, cu clopot sau cu gongul. Atunci când se comunică prin staţie, anunţul se face şi într-o limbă de circulaţie internaţională sau în aceea a turiştilor majoritari de pe nava respectivă.

Atitudinea personalului în timpul efectuării serviciilor pe bord se caracterizează printr-o ţinută fizică şi vestimentară impecabilă, o politeţe şi atenţie deosebită, linişte, ordine, curăţenie şi solicitudine desăvârşite. Este interzis personalului care efectuează servirii pentru pasageri să mănânce, să fumeze sau să doarmă în spaţiile destinate servirii călătorilor sau prin cabinele acestora.

Mise-en-place-ul în sălile de restaurant, baruri etc.-se face cu respectarea aceloraşi reguli ca şi în restaurant cu precizarea că şi în această privinţă se dă un plus de atenţie aranjării lor estetice, intime, astfel încât să lase fiecărui călător impresia unei griji deosebite. La barurile de pe puntea de agrement se poate folosi mobilier uşor de întreţinut şi rezistent la intemperii, precum şi inventar de servire nerecuperabil.

Servirea călătorilor se face, în primul rând, pentru mesele incluse în preţul călătoriei şi de regulă cuprinde preparatele, băuturile nealcoolice şi câteodată vinul, oferite, după caz, la micul dejun, dejun şi cină şi în al doilea rând, serviciile „extra” cu băuturi alcoolice, slab alcoolizate, cocteiluri etc.

Organizarea servirii meselor, presupune mai întâi programarea meniurilor, asigurarea materiilor prime necesare realizării meniurilor respective, dotarea cu inventarul adecvat servirii componentelor meniului şi efectuarea propriu zisă a serviciilor.

Meniurile sunt stabilite anticipat pe toată durata croazierei respectându-se aceleaşi reguli ca şi la alcătuirea meniurilor în restaurant, pentru grupurile cu sejur. Se au în vedere mesele efectiv servite pe navă, mesele pe care pasagerii le vor servii în cadrul programelor turistice în afara navei, numărul de pasageri ce vor beneficia de servicii, valoarea alocată pentru masă (baremul). În afară de aceste cerinţe se mai ţine cont şi de structura călătorilor, obiceiurile lor alimentare, posibilităţile de aprovizionare şi păstrare ale materiilor prime pe navă, posibilităţile de producţie şi servire. O atenţie deosebită se acordă asigurării unor diete speciale pentru vegetarieni, diabetici şi alte diete cu condiţia ca, de regulă, aceste cerinţe să se anunţe înainte de îmbarcare pentru a se putea lua măsuri speciale de aprovizionare.

În majoritatea cazurilor se pregătesc meniuri unice (gustare, desert) cu posibilitatea alegerii preparatului de bază sau a altor componente şi bineânţeles a la carte pentru călătorii deosebiţi.

Problema principală, care se pune la alcătuirea meniurilor, este stabilirea de fiecare dată a unui număr de servicii care să permită efectuarea operativă a servirii propriu zise în medie 1/2 oră sau mai puţin, pentru fiecare masă, atunci când servirea mesei este organizată pe serii. În cazul serviciilor a la carte, în mod frecvent se pot organiza mese bufet şi servicii la alegere pentru pasagerii care au plătit preţurile corespunzătoare. Durata acestor servicii este evident, mai mare.

Manifestarea grijii pentru asigurarea unor meniuri de calitate corespunzătoare este materializată prin degustarea permanentă a preparatelor realizate înainte de servire, de către comandant, medic, bucătarul şef, şeful steward şi eventual, reprezentanţi de firme cu importanţă deosebită în asigurarea turiştilor pe navă.

Stabilirea anticipată a meniurilor servite pe navă are o importanţă deosebită, deoarece permite, cunoscându-se numărul de turişti, necesarul cantităţilor de materii prime pentru hrana călătorilor şi a echipajului.

Micul dejun oferit pe nave este în majoritatea cazurilor, similar cu micul dejun englezesc servit în restaurante. Se practică, după caz, servicii tradiţionale prin chelneri/steward sau bufetul suedez.

În primul caz pentru a asigura o mai mare operativitate în servire după efectuarea mise-en-place-ului cu respectarea regulilor specifice în funcţie de structura meniului, cu puţin timp înainte de sosirea turiştilor se pot aşeza pe masă toate componentele reci din meniu, preparatele calde şi băuturile nealcoolice servindu-se imediat după ce turiştii au luat loc la mese. Servirea preparatelor calde se face practicându-se în majoritatea cazurilor serviciul direct. Băuturile calde nealcoolice se servesc de către steward sau ajutorii acestora, în funcţie de preferinţa turiştilor, direct din ceainice sau căni de cafea şi lapte. Acestea se aduc în salon pe cărucior sau direct în mână (două), mai multe pe o tavă de mărime corespunzătoare acoperită cu şervet, se depune mai întâi la consolă după care se face servirea respectându-se regulile cunoscute.

Dejunul şi cina urmează în servirea aceleaşi reguli ca şi în restaurant. Pentru mai multă operativitate, pâinea şi gustările se pot aşeza pe mese înainte de sosirea turiştilor, desertul se pregăteşte la consolă, dacă are un grad ridicat de perisabilitate, fructele se pot pune de la început pe mese.

La toate mesele debarasarea se face operativ, pe măsură ce s-au consumat preparatele şi urmează un alt serviciu. După caz, se efectuează debarasarea folosind sistemul de lucru la una, două sau trei farfurii precum şi cu ajutorul tăvilor sau al cărucioarelor. Unele companii au introdus ca regulă acoperirea obiectelor debarasate cu un şervet de serviciu, atunci când sunt transportate de la masa turistului la oficiu, mai ales când deplasarea se face printre mesele la care mai sunt călători ce continuă să mănânce. De asemenea, în funcţie de standardele stabilite pe unele nave cu grad sporit de confort, aducerea şi debarasarea farfuriilor se face pe tavă, câte 4-8 farfurii sau mai puţine, acoperite cu „cloche", suprapuse. Farfuriile acoperite cu cloche se pot transporta în teanc, încinse cu şervet.

Pe navele de croazieră, la dispoziţia turiştilor sunt cel puţin trei-patru baruri de diferite tipuri: baruri de zi, disco-baruri, bar de noapte etc. Organizarea şi efectuarea serviciilor este similară cu cea din barurile obişnuite. La acestea intervin unele particularităţi în sensul că, datorită structuri clienţilor, în general eterogenă, se oferă, ca atare, în general, băuturi alcoolice şi nealcoolice de marcă, alături de cocteiluri internaţionale, cunoscute şi acceptate de majoritatea turiştilor. Evident, alături de băuturile respective se oferă în permanenţă snack-urile şi gustările fine specifice barului: măsline verzi, cartofi chips, alune şi miez de nucă sărate, baton sale, tartine cu icre etc.

Încasarea contravalorii consumaţiei se face în valuta acceptată pe nava respectivă, pentru orice încasare se eliberează note de plată sau tichet emis de casa de marcaj potrivit instrucţiunilor şi reglementărilor pe linie financiar-contabilă ale fiecărei campanii.

În condiţiile actuale ale extinderii ofertei serviciilor de croazieră, fiecare companie, caută soluţii şi stabileşte reguli proprii (standarde) pentru ameliorarea permanentă a serviciilor pe care le asigură clienţilor.

Serviciul corect este cel pe care-l efectuează fiecare companie cu respectarea întocmai a propriului standard şi în concordanţă cu preţul plătit.

CAPITOLUL 7

7. Reguli de etică şi de tehnică a servirii consumatorilor.

Ca în orice domeniu de activitate şi în special în acelea în care se manifestă relaţii de oameni, cum sunt cele ce se creează în unităţile publice de alimentaţie, care, pe lîngă rolul social şi economic, constituie un exponent al gradului de cultură şi civilizaţie umană, întreaga atmosferă şi toate acţiunile ce se întreprind trebuie să se încadreze în reguli şi norme bine definite şi respectate cu stricteţe.

Aceste reguli, care au caracter de etică şi de comportament interuman, prezintă şi aspecte pur tehnice, generate pe de o parte de modul exect şi unitar de executare a unor operaţii mecanice sau psiho-fizice, cât şi justificate din punct de vedere ergometric şi de management.

De modul cum sunt aplicate aceste reguli, în condiţiile unei economii de piaţă, cu un caracter concurenţial pronunţat, depinde reuşita sau insuccesul agentului economic întreprinzător.

Plecându-se de la aceste succinte consideraţii, se apreciază că regulile de etică şi tehnică a servirii consumatorilor într-o unitate publică de alimentaţie indiferent de forma de proprietate sau organizatorică, trebuie cunoscute, însuşite şe respectate.

Pe lângă operaţiile tehnice ce se efectuează de personalul din unităţi până la începerea activităţii de servire propriu-zise, arătate, se desprind operaţii ce se realizează pe tot parcursul programului de funcţionare al fiecărei unităţi cuprinse în următoarele grupe:

- primirea consumatorilor,
- prezentarea preparatelor şi băuturilor,
- primirea comenzilor de la consumatori,
- transmiterea comenzilor la secţii, aducerea preparatelor şi băuturilor de la secţii,
- servirea preparatelor şi băuturilor,
- debarasarea meselor,
- întocmirea şi prezentarea notei de plată,
- încasarea banilor
- despărţirea de consumatori.

Înainte de a fi prezentată partea tehnică a servirii este necesar să se enumere regulile legate de comportarea persoanelor şi a celor de protocol pe toată perioada de funcţionare a unităţii.

7.1. Principalele reguli de servire şi de protocol.

Din momentul când consumatorii încep să intre în salon şi în timpul serviciului, personalul încetează orice fel de discuţie, glume sau certuri. Dacă membrii colectivului au de comunicat anumite probleme în legătură cu serviciul, trebuie să vorbească încet. Ordinele se dau discret, fără să fie observate de consumatori, folosindu-se mai mult un gest, un semn, o privire, pentru ca persoana care-l primeşte să ştie despre ce este vorba. Orice observaţie se face îm oficiu, fără să se audă în salon. Se evită gesturile ample, vizibile şi repetate, deoarece produc ilaritate. În tot ceea ce întreprinde, personalul trebuie să fie politicos, amabil, respectuos.

În timpul când se efectuează operaţiile de servire, trebuie să se ţină seama de anumite reguli:

- Politeţea se exprimă prin atitudine, corectitudine şi sinceritate, prin atenţie şi promtitudinea cu care consumatorii sunt serviţi. Aceştia trebuie să fie în permanenţă în atenţia personalului, să fie serviţi cât mai rapid şi în linişte.
- Un serviciu rapid se obţine lucrându-se metodic, organizat, gândit. Întotdeauna, pentru a reduce numărul deplasărilor, evitarea oboselii şi asigurarea servirii rapide, se impune ca plecaările şi venirile în salon, de la anexele acestuia şi către ele, să se facă cu un scop bine definit.
- Un bun serviciu se face în linişte, cu gesturi precise şi rapide. În acest fel se creează o atmosferă şi o ambianţă plăcută, care face ca orice consumator să se simtă bine. Trebuie evitate zgomotele care pot proveni de la deschiderea sau închiderea uşilor, zgomotele de paşi pe parghet, manipularea veselei şi a tacâmurilor, scoaterea dopurilor, fixarea frapierei în suport etc.
- Crearea unui climat de destindere şi ambianţă impune să se evite exprimarea pe figură a enervării, nemulţumirii, oboselii. Întotdeauna să existe un zâmbet profesional care să nu se confunde însă cu un râs forţat, ci să exprime o fire amabilă şi deschisă faţă de consumatori, a căror dispoziţie se îmbunătăţeşte, ajutând la mărimea poftei de mâncare.
- Asigurarea discreţiei, fără să se arate însă dezinteres. Discuţiile purtate, informaţiile date, întreaga conversaţie purtată cu consumatorii trebuie spă fie făcută cu calm, competenţă, în limitele bunei cuvinţe.
- Personalul să stea într-o poziţie reverenţioasă, puţin aplecat spre consumator, pentru a putea auzi atât întrebările cât şi răspunsurile acestuia. Nu este permis să se aranjeze ţinuta vestimentară sau corporală în faţa consumatorilor, să se încheie la nasturi, să se pieptene sau să treacă mâna prin păr, să-şi şteargă fruntea de sudoare sau nasul, să-şi cureţe unghiile etc.
- Relaţiile între chelner şi consumator se efectuează prin dialog sau prin operaţii de manipulare a obiectelor de servire, sau a preparatelor (care se realizează de regulă pe partea stângă sai dreaptă a consumatorului).
- Servirea în general, se face în următoarea ordine: femeile mai în vârstă, femeile tinere, bărbaţii în vârstă, bărbaţii tineri, adolescenţii şi apoi copii. În cazul în care copii dau dovadă de nerăbdare sau la indicaţia părinţilor, ei pot fi serviţi după femeile în vârstă, cărora trebuie să li se acorde stima şi respecul cuvenit.
- Înainte de începerea servirii se anunţă consumatorul respectiv, folosindu-se formula: „Îmi permiteţi să vă servesc?”.
- Preparatele nu sunt atinse sau prinse cu degetele, ci numai cu obiectele de servire adecvate.
- Consumatorul să nu fie deranjat prea mult.
- Se evită pătarea feţei de masă sau a îmbrăcămintei consumatorului.
- Evitarea umplerii farfuriilor cu prea multă mâncare.
- Nu se lasă prea mult timp între servirea a două preparate, fără asentimentul consumatorului.
- În cazul în care pentru pregătirea preparatului comandat este necesar un timp mai îndelungat, se anunţă acest fapt, o dată cu primirea comenzii.

- Preparatele calde sunt servite întotdeauna, în obiecte de servire calde, iar băuturile care se consumă reci se servesc în pahare răcite. Obiectele folosite în timpul consumului (tacâmurile, farfuriile, paharele etc.), precum şi obiectele cu condimente (oliviere, presătoare) se aduc la masă înaintea preparatelor sau băuturilor ce urnează să se consume.
- Obiectele de servire care s-au murdărit sau care au căzut pe jos se înlocuiesc imediat
- După consumarea preparatelor servite de către toţi consumatorii, sau la cererea acestora se efectuează debarasarea meselor de obiectele folosite
- Se evită ca, în timpul servirii, consumatorii să fie intercalaţi între doi lucrători care efectuează simultan operaţii de servire a preparatelo sau a băuturilor.
- Obiectele de servire folosite la trecerea preparatelor din obiectele pe care au fost montate, pe farfuria consumatoriloe (cleştele de servire, luşul etc.) se aşează întotdeauna pe obiectul purtător, evitându-se astfel pătarea îmbrăcămintei consumatorilor, a feţei de masă sau a pardoselei.
- După terminarea servirii fiecărui preparat, se urează „pofta bună”, iar la terminarea servirii întregului meniu se foloseşte formula „să vă fie de bine”.

7.2. Primea consumatorilor în restaurant.

Consumatorii se primesc, de obicei, de către şeful de sală (maître d”hotel), iar în lipsa acestuia de către chelnerul desemnat prin graficul de lucru sau de cel care este mai liber şi se găseşte în imediata apropiere a intrării în salon.

Primirea se face la intrarea în salon, printr-un salut reverenţios, capul înclinându-se puţin în jos, cu faţa veselă şi primitoare, cu privirea spre consumator, adresându-i-se după cum este cazul, cu „bună dimineaţa”, „bună ziua”, „bună seara” sau „bine aţi venit”. În cazul în care se cunoaşte numele clientului, acesta poate fi adăugat la salut, După cum este cunoscut, în salon prima intră persoana de sex masculin (de obicei, cel care invită sau conduce grupul de persoane), care face loc să intre persoanele de sex feminin şi celelalte persoane.

În momentul sosirii, lucrătorul care primeşte alege masa cea mai potrivită, ţinând seama de numărul persoanelor din grup, caracteristicile clienţilor şi gradul de încadrare al cheltuielilor.

Numărul persoanelor care face parte din grup, iar atunci când sesizează că se mai aşteaptă şi alte persoane, poate să întrebe câte mai urmează să sosească.

Caracteristicile consumatorilor impune următoarele:

- pentru cei în vârstă se oferă mese mai îndepărtate de sursele de zgomot şi ferite de curent,
- pentru cei tineri în apropierea ringului de dans,
- pentru cei grăbiţi, lângă uşa de la intrare sau uşa oficiului, deoarece trebuie să fie serviţi mai repede,
- pentru turiştii străini, mesele servite de către chelnerii care cunosc limba respectivă,
- pentru cei anunţaţi, mesele rezervate.

Gradul de încărcare al cheltuielilor, criteriul în funcţie de care se alege masa din sectorul în care sunt mai puţini consumatori.

Conducerea la masă se face mergându-se înaintea grupului, întors puţin spre dreapta şi arătând, din când în când, culoarul dintre mese pe care trebuie mers. În cazul în care consumatorii îşi aleg altă masă, se face loc ca aceştia să treacă înainte, însoţitorul mergând în urma lor.

La masă, grupul de persoane este întâmpinat de chelnerul care răspunde de servirea mesei respective, acesta salutându-i. Apoi, ajută persoanele să se aşeze pe scaune, prin prinderea cu ambele mâini a spătarului scaunului şi tragerea puţin înapoi, pentru a face loc să treacă persoana respectivă printre scaun şi masă, iar în momentul în care se aşează se va împinge uşor scaunul înainte. Oferirea scaunului se face în următoarea ordine: femei mai în vârstă, bărbaţi în vârstă, femei mai tinere, bărbaţi mai tineri, copii şi apoi adolescenţii. Copiii pot fi ajutaţi să se aşeze şi mai înainte, dacă părinţii indică acest lucru sau dacă aceştia sunt nerăbdători. Pe scaunele oferite copiilor se poate aşeza câte o pernă, pentru ca aceştia să ajungă la nivelul blatului mesei.

Când numărul de persoane care compun grupul este mai mare decât numărul de locuri la masă, şeful de sală care a condus grupul, împreună cu chelnerul din raionul respectiv încep să ia măsuri pentru adăugarea de scaune şi mese.

În această situaţie, chelnerul, împreună cu ajutorul său efectuează următoarele operaţii:

- retragerea scaunului din dreptul marginii mesei, făcând loc mesei ce urmează să fie adăugată,
- îndepărtarea scaunelor de la masa care va fi mutată, prinderea mesei de o parte şi de alta şi aducerea lângă cea la care se adaugă,
- completarea numărului necesar de scaune, eventual cele rămase libere prin dislocarea mesei, oferindu-le consumatorilor care aşteaptă,
- aranjarea mesei în funcţie de noua situaţie creată.

În anotimpurile reci, când consumatorii au intrat în salon îmbrăcaţi cu haine groase datorită aglomeraţiei la garderobă, sau pentru că unitatea nu are garderobă, şeful de sală şi chelnerul se oferă, în ordinea indicată mai sus, să ajute la dezbrăcarea acestora. Hainele sunt duse cu multă atenţie la garderobă sau cuierele din salon, fără să se şifoneze sau să se piardă din accesorii (fular, mănuşi, căciuli, pălării etc.). De la garderobă se aduce fişa şi se înmânează persoanei care conduce grupul.

7.3. Prezentarea preparatelor şi a băuturilor.

Sistemul de informare a consumatorilor despre preparatele şi băuturile ce se oferă trebuie să fie variat, atrăgător şi eficace. Cunoaşterea detaliată, de către consumatori, a ansamblului de prestări de servicii care le oferă unităţile publice de alimentaţie, precum şi caracteristicile şi însuşirile preparatelor şi băuturilor puse la dispoziţia lor, contribuie în mare măsură la popularizarea activităţii unităţii, permanentizarea consumatorilor, creşterea cifrei de afaceri, obţinerea de realizări economico-financiare sporite.

În unităţile publice de alimentaţie, se folosesc diferite forme de prezentare a preparatelor şi băuturilor: scrisă, vizuală, orală şi combinată.

7.3.1. Prezentarea scrisă.

Se face cu ajutorul „listelor pentru meniuri şi băuturi#, pliante, fluturaşi, şerveţele tipărite etc.

Listele pentru meniuri şi băuturi cuprind totalitatea preparatelor existente în unitate şi dau posibilitatea clienţilor să-şi alcătuiască un meniu după preferinţele şi gusturile culinare, având în vedere mijloacele lor financiare şi timpul de care dispun.

Prin **meniu** se înţelege totalitatea preparatelor ce se consumă la o masă. Meniurile sunt de două feluri: ***comandate,*** când stabilesc cu anticipaţie, „***a la cartea***” când se stabilesc în timpul când consumatorii se găsesc la masă.

La întocmirea meniurilor se va ţine seama de următoarele considerente:

- sezonul pentru care se stabileşte meniul, incluzându-se preparatele specifice acestuia. De exemplu: primăvara să nu lipsească din meniu preparatele din carne de miel, cu spanac, stufat, cu verdeţuri etc.,
- coloritul preparatelor să fie cât mai variat şi mult atrăgător pentru a deschide apetitul consumatorilor. Să se stabilească de preparate numai de aceeaşi culoare, de exemplu: creier a la grec, blanchet de pasăre, budincă, preparate care au aceeaşi culoare (albă, alb-gălbuie etc.),
- felul mesei care se serveşte: mic dejun, dejun, cină, banchet, recepţie, cocteil etc. Pentru fiecare masă se stabileşte un meniu corespunzător,
- preferinţele şi componenţa grupului de consumatori. În permanenţă, trebuie să se ţină seama de caracteristicile cererii de consum şi de structura componenţei consumatorilor care servesc masa în unitatea respectivă,
- durata unei mese, care determină consistenţa meniului. Cu cât durata este mai mare, cu atât meniul trebuie să fie mai consistent şi invers,
- asigurarea unei valori nutritive corespunzătoare.

Lista pentru meniuri şi băuturi se întocmeşte de către şeful de unitate sau patron împreună cu şeful de sală, consultând şi şefii secţiilor productive (bucătarul, cofetarul-patiser, carmangierul, barmanul sau bufetiera.

Lista pentru meniuri cuprind următoarele date:

- denumirea preparatelor şi a băuturilor,
- gramajul sau unitatea de măsură, preţul unitar calculat la gramajul sau unitatea de măsură respectivă,
- semnătura patronului sau şefului de unitate,
- perioada de timp cât sunt valabile (ziua, pentru micul dejun, dejun, cină)

Preparatele şi băuturile sunt trecute în ordinea în care acestea se consumă şi anume: gustări reci şi calde (hors d”oeuvres), minuturi, preparate lichide calde, preparate din peşte, preparate (mâncăruri) calde, preparate la grătar, garnituri, salate, deserturi (de bucătărie, cofetărie, fructe, cafea), băuturi alcoolice: aperitive, vinuri, şampanie, coniac, lichioruri, bere, sucuri răcoritoare, apă minerală sau gazoasă.

Se pot întocmi, separat, listele pentru preparatele şi liste pentru băuturi.

Listele pentru meniuri şi băuturi sunt de mai multe feluri:

1. *după perioada de timp cât sunt valabile*: pentru micul dejun, pentru dejun, pentru cină, zilnice (pentru o singură zi), periodice (pentru o anumită perioadă de timp, un sezon, un trimestru, o lună etc.), ocazionale, valabile pentru o singură masă (aniversarea unui eveniment familial, revelion etc.)
2. *după materialul din care sunt confecţionate*: simple, confecţionate pe o hârtie obişnuită, copertate cu pânză, piele, material plastic, pliante, confecţionate în aşa fel încât se pot desfăşura şi strânge, broşură, confecţionată din mai multe file.

Listele simple şi copertate se folosesc pentru meniurile valabile pentru o zi, iar cele pliante şi broşurile pentru o perioadă mai mare de timp, cuprinzând preparate sau băuturi ce se găsesc în permanenţă în unitate, pe toată perioada la care se referă. Acestea sunt confecţionate în aşa fel încât pot fi adaptate pentru orice situaţie, prin adăugarea unor date suplimentare (gramajul sau unitatea de măsură şi preţul de această ultimă formă de prezentare a listei pentru meniuri să se evite, deoarece lipsa unor preparate sau băuturi de la vânzare creează neâncredere în rândurile consumatorilor.

Lista pentru meniuri se prezintă de către şeful de sală sau chelner şi în unele situaţii mai deosebite (o masă oficială, clienţi cunoscuţi, permanenţi etc.), de către şeful de unitate, la scurt timp după ce consumatorii au luat loc la masă. Prezentarea acesteia se face ţinându-se pe mâna stângă, în cazul în care este copertată sau pe farfurie curată, acoperită cui şervet, ţinută tot în mâna stângă, dacă este simplă. Listele pentru meniuri, pliante sau broşate, sunt deschise la pagina unde sunt trecute gustările. Chelnerul se prezintă pe partea stângă a clientului cu piciorul stâng mai în faţă, puţin fandat, cu ancărul împăturit pe antebraţ şi lista în mâna stângă. În această poziţie se stă cu răbdare până ce consumatorul ia lista pentru meniuri sau până ce îşi alege preparatele dorite, alcătuind meniul.

La alegerea preparatelor un rol important îl are şi cel care prezintă lista. Acesta poate interveni pentru a face recomandări cu privire la unele preparate noi şi pentru a informa în mod corect despre calităţile nutritive, componenţa şi procesul tehnologic de preparare a acestora.

Lista se prezintă mai întâi celui care conduce masa sau acelei persoane care o solicită. În cazul în care mai multe persoane doresc să consulte lista, li se aduc altele, care se găsesc la consolă.

Din motive igienice, nu este indicat ca lista să se lase de către chelner sau de către consumator pe farfuria de pe masă, deoarece, pe de o parte ace4asta a trecut în cursul unei zile pe la mai mulţi consumatori, iar pe de altă parte farfuria poate să aibă resturi de la preparatul servit până în acel moment.

Pliantele, fluturaşii, şerveţelele tipărite cuprind date privind denumirea şi specificul unităţii, adresa, specialităţile de preparate şi băuturile care se oferă, programul de funcţionare, mijloacele de transport în comun, căile de acces, serviciile suplimentare oferite clienţilor etc. Se înmânează consumatorilor de către şeful de unitate, şeful de sală sau chelnerul, sau sunt expuse pe mese ca mijloc de decorare, în cadrul operaţiunii de aranjare a meselor.

7.3.2. Prezentarea vizuală.

Aceasta se realizează prin mai multe mijloace.

Cu ujutorul platoului de prezentare. Se face prezentarea vizuală pentru unele preparate, de obicei, produse din carne (antricot, file, muşchi, cotlet, cârnăciori, cârnaţi, mititei, crenvurşti etc.), sau diferite produse (ficat, rinichi, creier, fudulii etc.), care sunt aranjate cât mai estetic, mai atrăgăptor şi mai apetisant, pe un platou pe care chelnerul îl aşează pe braţul şi palma stângă, peste care a fost aşezat ancărul împăturit. Se vine pe partea stângă a consumatorului întinzându+se platoul mai în faţă, o dată cu fandarea piciorului stâng, mâna dreaptă se ţine îndoită, la spate.

În timp ce se face prezentarea, se dau explicaţii complete la eventualele întrebări puse de consumatori. Astfel, se fac recomandări care să ajute la alegerea preparatelor şi băuturilor, pentru stabilirea unui meniu cât mai corespunzător.

După ce consumatorii au luat cunoştinţă de calitatea preparatelor prezentate, chelnerul se retrage cu platoul.

În cazul în care consumatorii au solicitat să le fie pregătite unele din produsele prezentate, chelnerul are obligaţia să le ia pe acelea de pe platou şi să le aducă la secţia de producţie respectivă (grătar, bufet sau bucătărie, după caz) pentru a le pregăti.

Expoziţia de vânzare constituie un mijloc eficient pentru informarea consumatorilor asupra preparatelor şi a băuturilor ce se oferă spre consum.

Formele de organizare a expoziţiilor sunt: combinate, la care se prezintă preparatele şi băuturile, cu preparatele culinare sau produse de cofetărie-patiserie, cu băuturi alcoolice, vinuri sau sucuri răcoritoare. Se pot organiza expoziţii într-un cadru general, la care participă mai multe întreprinderi, agenţi economici, patroni, firme, unităţi, sau semiexpoziţii în cadrul unei unităţi.

În cadrul unei expoziţii, preparatele sau băuturile sunt expuse într-un loc cât mai accesibil, de preferinţă la intrarea în salon, aşezate în vitrine frigorifice, termice sau neutre, după caracteristicile preparatelor sau băuturilor. Expunerea trebuie să fie cât mai sugestivă, atrăgătoare, estetică cu un colorit cât mai variat, respectându-se normele igienico-sanitare şi de păstrare. Fiecare exponat va fi însoţit de o etichetă de prezentare.

Băuturile alcoolice şi nealcoolice îmbuteliate se pot prezenta consumatorilorînainte de a fi servite, astfel: se aşează ancărul împăturit pe palma ţi antebraţul drept iar peste ancăr se aşază sticla cu partea de jos în palmă, sprijinită de degete şi cu gâtul înclinat spre cotul mâinii. Eticheta de prezentare a conţinutului de pe sticlă este orientată în faţă. Când se ajunge în dreapta consumatorului care conduce masa, se întinde puţin mâna în faţă, în aşaq fel ca sticla cu etichetă să fie cât mai aproape de privirea acestuia, iar mâna stângă se ţine îndoită, la spate sau pe gâtul sticlei, desupra etichetei. La indicaţia consumatorului căruia i s-a prezentat sticla sau la cerere, aceasta se prezintă şi altora de la masa respectivă.

Dacă se cere să se vadă limpezimea băuturii, se apucă sticla cu mâna dreaptă, se întoarce cu gâtul în jos şi se ridică până la nivelul ochilor consumatorului respectiv, ţinându-se în poziţie verticală până ce se constată dacă conţinutul sticlei este limpede sau nu.

Vinul roşu îmbuteliat se prezintă folosindu-se coşuleţe speciale din răchită împletită sau material plastic. Acesta se aduce de la bar ţinându-se de toartă cu mâna dreaptă. La masă se prezintă, pe partea dreaptă, ridicându-se coşuleţul până la nivelul consumatorului respectiv, ajutându-se de mâna stângă.

7.3.3. Prezentarea orală**.**

Se face de către chelner sau şeful de sală, care recomandă consumatorilor preparatele şi băuturile care se oferă pentru consumare. În timpul prezentării orale, se stă în stânga consumatorului, puţin înclinat, cu ancărul împăturit pe braţul stâng.

Prezentarea orală se poate face de către bucătar, care deplasându-se în salon se apropie de masa consumatorilor şi dă explicaţii asupra conţinutului şi tehnologiei fabricării, precum şi valorii nutritive şi calorice a preparatelor oferite sau comandate.

7.3.4. Prezentarea combinată sau mixtă**.**

Pentru a se crea o atmosferă cât mai plăcută, o apropiere între consumatori şi personalul de serviciu din salon, se recomandă prezentarea combinată folosindu-se deodată, două sau trei feluri de prezentări dintre cele arătate mai sus. De exemplu, se prezintă lista pentru meniuri şi se fac în acelaşi timp şi recomandări orale, se arată platoul de prezentare şi se dau relaţii asupra modului de prezentare a produselor respective, la expoziţiile cu vânzare se prezintă preparatele, se dau relaţii scrise prin etichete şi se fac recomandări de către personalul care răspunde de aceasta.

În acest fel, consumatorul ia cunoştinţă de preparatele şi băuturile ce se găsesc de vânzare, fie citindu-le din mijloacele de informare, fie văzându-le, şi se poate hotărî în alegerea şi solicitarea unora, ajutat de personalul competent de servire.

7.4. Primirea comenzilor de la consumatori.

După ce consumatorii au fost informaţi despre numărul, varietatea, conţinutul, procesul tehnologic şi alte aspecte privind preparatele şi băuturile existente în unitate şi care pot fi servite, chelnerul se pregăteşte să primească comanda. În acest scop, preia blocnotesul în palma stângă şi creionul sau pixul în mâna dreaptă, se apropie de cel care conduce sau de cel care l-a solicitat stând în picioare, în partea stângă a acestuia. În timpul primirii comenzii, chelnerul trebuie să fie calm, politicos, să dea toate explicaţiile cerute, să ajute prin recomandări corecte şi competente la alcătuirea celui mai potrivit meniu, notând cu atenţie fiecare comandă primită, cantităţile şi denumirile preparatelor sau băuturilor solicitate.

În cazul în care numărul consumatorilor este mare şi preparatele sunt variate, se va nota, folosindu-se o numerotare sau însemnare proprie, fiecare consumator cu preparatul sau băutura comandată în aşa fel, încât atunci când se va servi, să se cunoscă exact cea a fost comandat de fiecare, evitând întrebarea „Cine a dorit…" un anumit preparat sau băutură.

La primirea comenzii se vor stabili şi unele amănunte privind:

- modul preferat de pregătire a preparatelor executate la comandă (mai crud, mai prăjit, fierbinte, puţin cald etc.),
- durata executării comenzii primite,
- garniturile care se preferă (cartofi prăjiţi, sufleuri, piure, mazăre sau fasole sote, pilaf etc.),
- salata preferată (crudităţi, murături etc.)
- băuturile aperitiv şi vinurile preferate să se consume la preparatele comandate etc.

După primirea comenzii şi mai ales atunci când sunt mi mulţi consumatori şi se comandă preparate diferite sau aceştia sunt nehotărâţi sau necunoscători şi revin asupra comenzilor date, chelnerul care primeşte comanda va repeta verbal ceea ce şi-a notat. Repetarea verbală a comenzii primite are următoarele avantaje:

- stabileşte exact comanda pentru care s-a pronunţat consumatorul,
- creează o atmosferă de apropiere între consumatori şi personalul de servire.

În funcţie de meniul comandat, chelnerul va efectua operaţiile de debarasare a mesei de obiectele de servire care nu vor fi folosite şi va completa cu obiectele care nu

vor fi folosite şi va completa cu obiectele care lipsesc şi sunt necesare în timpul consumării preparatelor sau băuturilor comandate. În cazul în care paharele au fost aşezate cu gura în jos, în acest moment vor fi întoarse cu gura în sus.

Pentru a asigura o bună servire a consumatorilor, chelnerul va căuta cu mult tact, pe cât este posibil, să stabilească împreună cu clienţii întregul meniu care va fi servit, pentru a putea da din timp comanda la secţiile de producţie ceea ce s-a stabilit.

7.5. Transmiterea comenzilor la secţii.

Comenzile primite de la consumatori se transmit la secţii prin intermediul bonurilor de marcaj sau al tichetelor, emise de aparate speciale de marcat.

După ce a primit comanda direct de la consumători, chelnerul se retrage la consolă sau în oficiu pentru a întocmi bonurile de marcaj sau să înregistreze comanda la aparatul de marcat.

Pe bonul de marcaj, chelnerii scriu următoarele date:

- denumirea secţiei căreia îi este adesat,
- cantitatea de preparate sau de băuturi solicitate, exprimată în numărul de porţii, unitatea de măsură la fiecare porţie sau integrală,
- denumirea preparatului sau a băuturii,
- valoarea totală pentru fiecare preparat sau băutură,
- total valorilor preparatelor sau băuturilor comandate care se face în partea de jos,
- semnătura chelnerului care a emis bonul de marcaj,
- data emiterii.

Bonul de marcaj se completează în două exemplare, exemplarul al doilea (duplicatul) rămâne la cotor, iar primul exemplar (unicatul) se înmânează secţiei de producţie respective, anunţând şeful acesteia prin formula „să meargă" enumerând cantitatea şi denumirea preparatelor sau a băuturilor scrise pe bonul de marcaj. Până ce se pregătesc preparatele sau băuturile, chelnerul ridică de la oficiu obiectele necesare transportării acestora în salon (tăvi, farfurii, platouri etc.), precum şi servirii lor (farfurii calde, racâmuri, cleşte, pahare sau cupe frape etc.).

Tichetul de casă înlocuieşte bonul de marcaj în unităţile dotate cu aparate de marcat.

7.6. Primirea comenzilor de la secţii.

Asigurarea servirii rapide a consumatorilor şi păstrarea calităţii şi a aspectului comercial al preparatelor şi băuturilor depind, în mare măsură, de felul cum sunt organizate operaţiile de aducere a acestora de la secţiile de producţie, la masă.

După ce se apreciază că a trecut timpul necesar pregătirii sau măntării preparatelor sau băuturilor comandate, chelnerul se prezintă la secţie, cu obiectele pentru transport (tăvi, farfurii-suport etc.), solicitând preluarea cu formula „să iasă…" însoţită de enunţarea cantităţii şi denumirii preparatelor şi băuturilor respective. La eliberarea preparatelor sau băuturilor, atât şeful secţiei de producţie, cât şi cel care le primeşte, verifică cantitatea, calitatea şi aspectul comercial al acestora şi dacă corespund cu datele înscrise în bonul de marcaj sau tichetul de casă.

Aducerea preparatelor sau băuturilor de la secţie şi a obiectelor necesare servirii lor (farfurii, cuţite, furculiţe, linguri, pahare, cupe, boluri etc.) se efectuează în trei feluri.

7.6.1. Pregătirea mesei (mise-en-place-ului) corespunzător comenzii.

Urmează preluarea de la secţii a preparatelor sau băuturilor şi aducerea lor în salon. Aceste operaţii se efectuează de regulă în felul următor:

- se ridică de la oficiile de menaj obiectele pentru servire şi se transportă în salon, respectându-se normele şi regulile de întreţinere şi manipulare a acestora. În salon acestea se aşează pe blatul mesei, în dreptul fiecărui consumator, respectându-se reguli de aranjare a meselor, sau se duc la gheridon, în cazul în care se foloseşte forma de servire respectivă, sau se depun pe consolă,
- se preiau apoi de la secţiile de producţie preparatele montate pe obiectele pentru transport: platouri sau în boluri, farfurii, legumiere etc., sau băuturile pregătite de barman în frapiere, pahare, baloane, sonde sau cupe, după caz, şi se transportă până în salon, respectându-se regulile de manipulare.

7.6.2. Ridicarea comenzilor de la secţii şi prezentarea la masă.

Acest sistem se foloseşte în condiţiile în care numărul de obiecte de servire şi volumul preparatelor şi băuturilor sunt reduse.

Aceste operaţii se efectuează în mod diferit.

În cazul aducerii preparatelor calde se va proceda astfel:

- se ridică de la masa caldă farfuriile corespunzătoare numărului de consumatori, aşezându-se pe antebraţul stâng, pe care în prealabil a fost aşezat ancărul desfăşurat,
- se preia de la secţia bucătărie preparatele respective, montate pe platou, legumieră sau bol împreună cu farfuria-suport, care se prind între degetul mare şi celelalte degete ale mâinii stângi,
- se transportă în salon cu multă atenţie.

În cazul aducerii băuturilor servite la pahar (porţionate) se va proceda astfel:

- de la oficiul de menaj se preia o tavă, pe care se montează un şervet pentru a evita alunecarea paharelor şi se aşează pe antebraţul şi palma stângă, peste care în prealabil a fost aşezat ancărul,
- de la bar se preiau băuturile porţionate, se verifică dacă obiectele de servire folosite sunt curate, dacă corespund băuturii respective (pahar cu picior, cupă, balon sau sondă) şi s-a respectat comanda prevăzută în bonul de marcaj. Paharele se aşează pe tavă începând de la antebraţ spre palma stângă. Această aşezare este maiordonată şi mai comodă, asigură o mai mare stabilitate a tăvii şi se evită eventualele ciocniri ce s-ar putea produce în manipularea paharelor,
- se transportă apoi în salon cu foarte mare prudenţă.

7.6.3. Ridicarea comenzilor de la secţii în condiţiile meselor cu meniuri comandate.

Acest sistem se poate folosi în mod individual sau colectiv (doi sau mai mulţi lucrători-şir indian), în funcţie de numărul clienţilor şi volumul preparatelor sau băuturilor care se servesc.

Când se aduc de către un dingur lucrător, se preiau toate preparatele sau băuturile, care urmează a fi servite în acelaşi timp tuturor consumatorilor, transportându-se în salon cu respectarea regulilor de manipulare a obiectelor de servire.

Când se aduc de către doi lucrători se procedează astfel:

- în cazul în care preparatul are o compoziţie uniformă (de exemplu: sărmăluţe, crap prăjit, escalop, ciorbă) se preia de la secţie, de fiecare lucrător, câte un platou sau bol, în care au fost montate un număr egal de porţii şi se transportă în salon,
- în cazul în care preparatul este format din mai multe părţi componente (de exemplu: fripturi cu piure de cartofi, sarmale cu mămăliguţă etc.) se preia de la secţie, de către fiecare lucrător, câte o parte componentă a preparatului şi se serveşte apoi pe rând.

Când preparatele se aduc de mai mulţi lucrători, se preia preparatul de la secţie, de către fiecare, în număr egal de porţii. Aceştia se aşează în şir indian şi transportă preparatele în ordine, până în salon, servirea începând să se facă de toţi în acelaşi timp. În acest scop, trebuie ca ultimul chelner din şir să se oprească la masa cea mai apropiată, iar primul din şir să meargă până la masa cea mai îndepărtată, servirea începând în momentul în care toţi lucrătorii au ajuns la mesele sau consumatorii stabiliţi în prealabil.

Pentru aducerea preparatelor şi a băuturilor de la secţii, se va ţine seama de următoarele reguli:

- personalul va circula în oficiu numai pe partea dreaptă, evitându-se astfel incomodarea în timpul deplasării,
- mâna dreaptă va fi pe cât posibil liberă, pentru a feri obiectele de servire de pe mâna stângă,
- preluarea de la secţii şi aducerea preparatelor sau băuturilor se face în ordinea în care se consumă, conform mediului comandat, fără să se lase prea mare interval de timp între servirea a două preparate,
- intrarea şi ieşirea din salon se va face prin partea din dreapta uţii batante, folosindu-se pentru deschidere mâna sau piciorul drept,
- se va circula cu atenţie şi mult calm, dându-se întâietate celui care transportă o greutate mai mare,
- se vor evita gesturile largi, alergarea şi zgomotele, care perturbă activitatea celorlalţi,
- în salon se circulă cu multă atenţie, dându-se prioritate consumatorilor sau chelnerilor care transportă preparate şi băuturi,
- din salon se vor ridica în permanenţă obiectele folosite, debarasându-se şi mesele de serviciu, care altfel ar da un aspect inestetic sălii,
- personalul se va ajuta reciproc atunci când sarcinile de serviciu impun acest lucru,
- se vor evita deplasările inutile şi staţionarea pea îndelungată în oficiu,
- obiectele de servire sau preparatele căzute pe jos vor fi imediat ridicate şi înlocuite,
- preparatele nu se ating cu deget5ele ci cu obiectele de servire corespunzător situaţiei de fapt (cleşte, furculiţă, ancăr, mătură şi făraş, cârpa de spălat etc.),
- pe mese nu se aşează seturi de farfurii, tava cu pahare sau cu tacâmuri, platourile sau bolurile cu preparate (excepţie făcându-se numai când se foloseşte

sistemul de servire indirect), băuturile îmbuteliate etc., aduse de la secţie în vederea executării operaţiilor de servire,
- se va evita să se stea cu spatele la consumatori pentru care s-au adus obiectele de servire, preparatele sau băuturile.

CAPITOLUL 8

8. Materii prime necesare în tehnologia culinară

Organismul uman are nevoie de energie şi elemente nutritive, pentru desfăşurarea în condiţii normale a diferitelor sale funcţii.

Aceste elemente sunt furnizate prin alimente de origine **vegetală şi animală**. Valoarea nutritivă a alimentelor reprezintă necesarul fiziologic de substanţe nutritive şi apetenţa produsului alimentar, ce trebuie asigurat organismului. Din punct de vedere fizico-chimic, valoarea nutritivă este exprimată prin valoarea **energetică**, valoarea **biologică** şi valoarea **igienică** a produsului alimentar.

În tehnica culinară (gastronomie), alimentele sunt grupate după ponderea lor în structura reţetelor, pentru realizarea preparatelor culinare, în alimente de bază (principale) şi alimente auxiliare (complementare).

Alimente principale, folosite în structura reţetelor, reprezintă şi denumirea produsului finit, cu gramajul corespunzător, influenţând caracteristicile nutritive şi organoleptice ale preparatului după cum urmează:

- alimente de origine animală,
- alimente de origine vegetală.

Alimente secundare (complementare), folosite ca materii prime în structura reţetelor, au un rol important în realizarea şi obţinerea preparatului, influenţând proprietăţile organoleptice de gust şi aromă, aspect, culoare, consistenţă, formă de prezentare specific fiecărui preparat pentru apetitul organismului (consumatorului), din care fac parte:

- stimulentele,
- condimentele,
- coloranţii alimentari,
- esenţele,
- afânătorii,
- gelifiantele.

8.1. Alimente de origine vegetală necesare în alimentaţie.

Legume proaspete. Aceste legume se folosesc ca materii prime în tehnologia culinară şi în alimentaţie servite ca atare (crudităţi). Legumele şi contribuie la diversificarea unui bogat sortiment de preparate culinare, îmbogăţindu-le valoarea nutritivă. Consumul de legume, favorizează schimbul normal de substanţe din organismul uman, prin conţinutul lor de săruri minerale pe bază de calciu, fosfor, potasiu şi fier. Legumele conţin o cantitate de apă (72-95%) şi glicide sub formă de glucoză, fructoză, zaharoză, amidon şi celuloză.

În legumele verzi se găsesc proteine în cantităţi mici, iar în leguminoase (fasole albă) în cantităţi mai mari. Legumele aduc o slabă contribuţie energetică organismului uman, dar constituie o sursă importantă de apă şi substanţe minerale.

Prin orelucrarea culinară a legumelor, acestea îşi modifică aspectul, consistenţa, gustul şi culoarea. Prin fierbere se reduce conţinutul de glucide, substanţe minerale şi

vitaminele, recomandându-se în acest sens fierberea acestora în vase sub presiune, în vapori de apă sau prelucrare prin înăbuşire.

Clasificarea legumelor, un criteriu de clasificare a legumelor este prin partea comestibilă pentru care sunt cultivate:

Legumele rădăcinoase: morcovi, pătrunjel, păstârnac, ţelină, ridichi, sfecla roşie. Aceste legume sunt cultivate pentru rădăcina lor îngroşată, în care sunt depuse substanţe nutritive, de rezervă, iar unele pentru frunzele lor aromate (pătrunjel, ţelină).

Legumele bulbifere: ceapa, usturoiul, prazul. De la aceste legume se consumă bulbul şi frunzele, care conţin uleiuri eterice, substanţe proteice, glucide şi grăsimi.

Legume tuberculifere: cartoful, la noi în ţară se cultivă: cartoful galben timpuriu, roz de vară, viola de culoare galbenă-albicioasă, Gulbaba-culoare roz, săpunar-coaja roz şi cu miezul alb. Aceste soiuri sunt rezistente la fierbere şi nu se sfărâmă.

Legume frunzoase: salata verde, spanacul, loboda, ştevia, urzicile, andivele şi frunzoase condimentare (mărarul, tarhonul, leuşteanul, pătrunjelul, cimbru). Aceste legume se cultivă şi se întrebuinţează în alimentaţie, frunzele ca verdeţuri care sunt bogate în vitaminele A, B, C, D, E şi săruri minerale, iar spanacul, loboda, andivele, ştevia şi urzicile se folosesc la pregătirea mâncărurilor.

Legume fructoase: roşiile (tomatele), vinetele, ardeii, castraveţii, dovleceii, pepenii verzi şi galbeni. Aceste legume se cultivă şi se folosesc în tehnologia culinară pentru fructul lor gustos, cu mare valoare alimentară de zaharuri, proteine, substanţe minerale şi vitamine, iar pepenii se folosesc ca deserturi.

Legume păstăioase: fasolea verde, mazărea verde, bamele, bobul, lintea, fasolea boabe (fasolea uscată). De la aceste legume se consumă păstăile şi boabele păstăi: fasolea verde şi conservă, mazărea verde şi conservă, bamele proaspete sau conservă (boabe verzi), fasolea şi mazărea (boabe uscate), leguminoase (fasolea boabe, bobul, lintea).

Legume vărzoase: varza albă, varza roşie, varza creaţă, varza de Bruxelles, gulia, conopida. Aceste legume sunt bogate în vitamina C, glucide, săruri minerale şi substanţe proteice, de la care se consumă frunzele dispuse sub formă de căpăţână (varza), tulpina îngroşată (gulia) şi căpăţâna falsă formată din floriferi incomplet dezvoltaţi (conopida).

Legume perene: **hreanul,** sparanghelul şi anghenarea. În alimentaşie, hreanul, se foloseşte la prepararea diferitelor sosuri şi la conservarea legumelor, **sparanghelul**, se foloseşte în tehnologia culinară la prepararea salatelor, supelor, sosurilor, soteuri, budinci etc. **anghenarea**, se consumă crudă, salată şi la prepararea diferitelor sosuri.

Legume condimentare: pătrunjel, mărar, leuştean, tarhon, foi de dafin, cimbru, coreandru, piper, hasmaţuchi. De la aceste legume (verdeţuri), se consumă frunzele în stare proaspătă sau conservată, la condimentarea preparatelor culinare.

Ciupercile: sunt legume care cresc spontan sau în culturi dirijate (sere). Această legumă se consumă pentru gustul lor plăcut şi conţinutul lor în proteine, grăsimi, glucoză, substanţe extractive, neazotate şi apă.

În alimentaţie se recomandă ciupercile comestibile de câmp, selectate de cunoscători, ciuperci de seră şi ciuperci de pădure (hribul).

Legumele conservate:

- *congelarea* este o metodă de conservarea legumelor cu conţinut scăzut de apă, aplicându-se operaţiunea de prelucrare primară (sortare, curăţare, spălare), urmând ambalarea şi congelarea la -20, -40 grade C.
- *uscarea*, este operaţia tehnologică de eliminarea apei din produs care se realizează industrial prin evaporare sub efectul căldurii, reducându-se din volum şi greutate, dar se distrug o parte din vitamine. Acest procedeu se aplică la: varza albă, ceapă, cartofi, rădăcinoase, tomate, ardei, fasole albă etc. Procesul de deshidratare (uscare) cum este denumită această operaţie, legumele îşi recapătă proprietăţile prin înmuierea în apă rece, proces ce se numeşte rehidratarea.
- *murarea*, este operaţia de transformare prin fermentaţie a zahărului din legume în acid lactic (legume murate), care asigură conservarea legumelor pe o durată mai mare de timp.
- *sărarea*, este operaţia de conservare prin sărarea legumelor, proces în care se extrage apa din pulpă şi asigurară o conservare perfectă a legumelor (ardei, legume condimentare, frunze de viţă, dovlecei, castraveţi etc.)
- *marinarea*, este metoda de conservare care împiedică dezvoltarea microorganismelor în mediul acid (în soluţie de oţet diluat).
- *pasteurizarea*, este operaţia de tratare termică a recipienţilor (din sticlă sau metal) cu produse alimentare închise ermetic la temperaturi de 75-85 grade C.
- *sterilizarea*, aplică un proces termic a produselor alimentare la temperatura de peste 100 grade C. Ambele procese de conservare asigură distrugerea parţială sau totală a microorganismelor şi exclud posibilitatea reinfectării produselor alimentare.

Păstrarea legumelor se realizează în spaţii special amenajate, de depozitare, corespunzătoare igienic, temperatură constantă de +2, +5 grade C (pentru cartofi până la 10 grade C) şi bine aerisite.

Prelucrarea legumelor la rece şi în procesul termic: operaţiile primare de prelucrare a legumelor sunt: sortarea, care se realizează prin stabilirea calităţii, de culoare, mărime şi îndepărtarea corpurilor străine (fasolea boabe şi orezul etc.).

Spălarea, este operaţia de curăţare umedă aplicată înainte şi după curăţarea uscată (răzuirea).

Divizarea (porţionarea), se realizează în diferite forme corespunzătoare preparatului stabilit de reţetă (preparate reci sau calde).

Scobirea, se realizează în vederea umplerii acestora cu diferite compoziţii (roşii, ardei, dovlecei, gulii etc.).

Presarea legumelor, se aplică cu scopul de a obţine sucul acestora, operaţie ce se realizează mecanic (mixer), sau manual.

Prelucrarea termică, a legumelor constă în fierbere. Prin acest procedeu termic, legumele transferă o parte din substanţele nutritive (glucide, lipide, săruri minerale etc.) în lichidul de fierbere, odată cu o parte din apa de constituţie proprie a legumei.

Înăbuşirea, constă în încălzirea produsului în grăsime şi lichid fierbinte, vasul acoperit cu capac şi se fierbe în abur (suc propriu).

Frigerea, este procesul termic de expunerea produselor (legumelor), pe sursa termică prin iradiere (grătar electric, cu mangan, plită etc.).

Prăjirea, constă în expunerea legumelor (produselor) în grăsime fierbinte, până ce produsul capătă o crustă la suprafaţă şi pătruns în interior.

Coacerea, constă în aşezarea legumelor (produselor) porţionate în tăvi şi expunerea acestora la cald într-un cuptor încins la 180-250 grade C, în funcţie de natura şi cantitatea produselor pentru gratinare.

Sotarea, este procesul termic, de introducerea legumelor (produselor) fierte şi scurse, (sau din conservă), într-o tigaie cu puţină grăsime (unt, margarină, ulei) pentru rumenire.

Clasificarea fructelor din punct de vedere pomicol:

- Grupa seminţioase: mere, pere, gutui.
- Grupa sâmburoase: prune, cireşe, vişine, caise, piersici.
- Grupa nucifere: nuci, alune, migdale, arahide, fistic.
- Grupa bacifere: struguri, afine, mure, zmeură, căpşune, fragi.
- Grupa citrice (subtropicale): portocale, lămâi, mandarine, kiwy, grapefruts, smochine. Fructe tropicale: ananas, banane, curmale.

Produse cerealiere în tehnologia culinară.

Valoarea alimentară a produselor din cereale depinde de sortimentul materiilor prime din care se obţin şi de tehnologia prelucrării lor după cum urmează:

Crupele, sunt produse din cereale, obţinute prin prelucrarea specială a boabelor de cereale şi leguminoase, care sunt bogate în amidon, substanţe proteice, grăsimi şi săruri minerale, iar în tehnologia culinară fierb repede şi îşi măresc volumul şi greutatea după cum urmează:

- *mălaiul* (făină de porumb), se obţine în 3 sortimente, mălai grisat (extra), mălai superior, mălai obişnuit (cu urme de tărâţe),
- *grişul,* se obţine prin măcinarea boabelor de grâu, se prezintă de culoare alb-gălbuie, gust dulceag, folosit la pregătirea mâncărurilor şi dulciurilor,
- *orezul* (brizură de orez), se obţine prin decorticarea orezului brut şi supus diferitelor operaţii tehnologice speciale, obţinând tipul S (şlefuit) cu suprafaţa boabelor netedă şi mată culoare alb-gălbuie, şi tipul G (glasat), obţinut din orezul şlefuit şi supus glasării într-o masă compusă din sirop de glucoză sau miere, talc, amidon etc., pentru îmbunătăţirea proprietăţilor nutritive şi devine lucioasă.
- *arpacaşul,* se obţine prin decorticarea, degerminarea şi şlefuirea boabelor de orez sau grâu şi se foloseşte în tehnologia culinară, la obţinerea diferitelor preparate culinare (gust dulceag).
- *fulgi de ovăz, de porumb, de orez, de grâu,* etc. se obţine din boabele acestora, decorticate, supuse operaţiilor tehnologice de aburire (pentru a se înmuia), apoi

în procesul de laminare, obţinând un aspect de solzi de culoare albă uşor gălbuie, folosite în tehnologia culinară.

- *făina*, este un produs alimentar sub formă de pulbere care se obţine prin măcinarea boabelor de grâu şi este materia primă de bază în tehnologia produselor de panificaţie, de cofetărie-patiserie, precum şi în tehnologia culinară. Făina de grâu se obţine în funcţie de gradul (procentul) de extracţie, care stabileşte calitatea făinii. Făina albă extracţie 30%, semialbă 75%, intermediară 85% şi făină neagră 90%. Păstrarea crupelor şi a făinii trebuie să se realizeze în încăperi speciale, ferite de contactul cu mărfuri care au mirosuri de altă natură (petroliere, gaze, murături etc.) care îşi denaturează uşor calitatea devenind neconsumabile. Se păstrează în saci, pe grătare (pardoseală), în lăzi (cuve speciale cu capac), cu temperaturi constante de 12-14 grade C şi bine aerisite.
- *pastele făinoase,* sunt produse alimentare fabricate din aluat nefermentat, modelat prin presare supus uscării şi poartă denumirea în funcţie de modelarea care li se dă în procesul tehnologic după cum urmează: macaroane, fidea, spaghete, melcişori etc., iar unele sortimente se industrializează şi cu ouă. În tehnologia culinară se întrebuinţează la prepararea diferitelor antreuri, supe, ciorbe, budinci, mâncăruri de bază, garnituri diferite, simple sau combinate.

Produsele zaharoase şi amidonul în alimentaţie.

Zahărul, constituie o materie primă de bază în laboratoarele de cofetărie-patiserie şi în arta culinară. Este un produs obţinut prin prelucrarea industrială a sfeclei de zahăr şi a trestiei de zahăr, prezentându-se ca produs finit zahăr tos (cristal), zahăr cubic (bucăţi), zahăr farin (pudră). Zahărul se dizolvă în apă, iar gradul de solubilitate creşte pe măsură ce se ridică temperatura apei, la temperatura apei de 20 grade C, 1 L de apă poate dizolva cca. 2 Kg zahăr, iar la temperatura apei de 100 grade C, într-un litru de apă se pot dizolva cca. 5 Kg zahăr. Zahărul, trebuie să fie de culoare albă şi lucioasă, să fie uscat, nelipicios, fără corpuri străine şi aglomerări de umezeală.

Glucoza, este un produs dulce şi se găseşte în fructe dulci şi mierea de albine. Industrial, glucoza se obţine prin hidroliza amidonului de porumb sau cartof în următoarele sortimente: sirop de glucoză concentrat, cu un conţinut de glucoză 30-40% (grad de îndulcire), glucoză solidă, conţinut glucoză 70-75%, glucoză cristalină cu un conţinut de glucoză 99-100% (grad de îndulcire). Glucoza se foloseşte ca materie primă în prepararea produselor de cofetărie-patiserie, în combinaţie cu siropul de zahăr.

Amidonul, se obţine sub formă de pudră fină, din cartofi, porumb şi alte materii prime, bogate în amidon. Încălzit în apă, amidonul formează o soluţie vâscoasă şi se transformă în gel. Se foloseşte în producţia produselor de cofetărie (fondant, jeleuri, îngheţate, tarte cu fructe în jeleu).

Grăsimile hidrogenate, sunt uleiuri vegetale care au devenit solide prin industrializare, de hidrogenare, exemplu: margarina, în combinaţii şi cu materii auxiliare, având proprietăţi asemănătoare cu untul.

Materii prime auxiliare.

Condimentele, sunt produse de origine vegetală şi conţin uleiuri eterice, substanţe fără valoare energetică şi biologică sau cu valoare redusă, care se folosesc în producţia

culinară (cantităţi mici), pentru a le conferii gust şi miros plăcute, stimulând secreţiile gastrice şi uşurează digestia.

Clasificarea se realizează astfel:

- *condimente acide*: oţetul alimentar care se obţine prin fermentaţia acetică a vinurilor, fructelor etc. cu adaos de zahăr şi apă. Cel mai folosit este oţetul de vin, cu o concentraţie de acid acetic de 9 grade,
- *sarea de lămâie (acid tartric*), care se obţine din drojdie de vin sau tescovină şi se prezintă sub formă de cristale, culoare albă, gust acru,
- *condimente picante: piperul*-este fructul unei plante tropicale şi se comercializează în două sortimente (piper negru), din fructul neajuns la maturitate şi se supune procesului de uscare din culoarea verde se schimbă în negru, iar piperul alb, se obţine din fructul ajuns la maturitate, supus fermentării şi curăţirii de partea exterioară apoi uscării; *muştarul (pasta de muştar*)-se prepară din boabele plantei de muştar , măcinate cu adaos de oţet, vin, sare, făină de grâu, zahăr, substanţe colorate, piper conform reţetelor de fabricaţie; *boiaua de ardei*-se obţine din ardei iuţi sau ardei graşi, după ce au ajuns la maturitate, uscaţi şi măcinaţi şi se industrializează în două sortimente (dulce şi iute), în funcţie de materia primă*; capere*-sunt bobocii plantei capparis spinoasa, culeşi primăvara şi vara, apoi se conservă prin sărare sau marinare în oţet şi sare,
- *Condimente saline*: sarea de bucătărie care se găseşte în natură în zăcăminte de sare şi se industrializează (comercializează) în sare extrafină, fină, măruntă, uruială şi bulgări,
- *Condimente aromate*, se folosesc în producţia culinară şi de cofetărie pentru a conferi preparatelor aromă specifică plăcută şi se obţin din fructe, seminţe, fragmente de tulpină, frunze, flori sau părţi florale. Din aceste condimente aromate fac parte: vanilina, chimionul, chimenul, nucşoara, anasonul, coriandrul, enibaharul, scorţişoara şi cuişoarele.

Coloranţii alimentari, sunt substanţe organice, folosite la colorarea artificială a unor preparate culinare pe bază de aspicuri, precum şi a produselor de cofetărie-patiserie, precum a le prezenta într-un aspect plăcut, fără a modifica gustul şi mirosul specific al produsului. Coloranţii naturali de origine vegetală, se găsesc în sucul celulelor din frunze, fructe, polen, legume, fiind constituiţi din: clorofilă, caroten, şofran, şofrănel, alcană, luteină, turnesol, caramel (prezentate în diferite culori).

Stimulente, sunt produse care conţin substanţe cu acţiune de intensificare a funcţiilor organismului, acţionând asupra sistemului nervos şi sucurilor gastrice, acţionează pulsaţiile inimii în circulaţia sângelui. Aceste produse se prepară în cantităţi stabilite de reţete, deoarece în cantităţi necontrolate (excesive), devin nocive organismului.

- *ceaiul de masă şi medicinal*, de import (Rusia, China, Indonezia, India) se obţin prin prelucrarea specială a frunzelor tinere ale arborelui de ceai. În ţara noastră se cultivă un sortiment bogat în ceaiuri de masă şi medicinale, care au compoziţii asemănătoare cu ceaiul de import,

- *cafeaua*, este sământa arborelui de cafea, boabele se obţin prin îndepărtarea părţii cărnoase a fructului, apoi se supun procesului termic, în cuptoare speciale, după care operaţia de măcinare obţinând pudra de cafea. Substanţe specifice în conţinutul cafelei sunt: acid cafetonic, acid clorogenic şi cafeină (principalul stimulent),
- *cacaoa*, este produsul obţinut din prelucrarea seminţelor fructului arborelui de cacao, se recomandă în alimentaţie în combinare cu laptele sau simplu.

Esenţe, arome, afânători, substanţe gelifiante.

Esenţele, au miros şi culoare specifice plantelor de extracţie (anason, lămâi, portocal, scorţişoară, mentă, chimen, pelin) şi sunt folosite în producţia culinară de cofetărie-patiserie şi a băuturilor răcoritoare.

Aromele, se întrebuinţează în realizarea produselor de cofetărie-patiserie şi a băuturilor răcoritoare, lichioruri. Sortimentul de arome: ananas, banane, caise, migdale, portocale, zmeură, vişine, conferindu-le produselor aroma specific plăcută.

Afânătorii, sunt substanţe chimice, obţinute industrial, având rolul de afânarea aluaturilor şi alte compoziţii. Acestea sunt: bicarbonatul de sodiu, praful de copt, drojdia comprimată şi drojdia uscată.

Substanţele gelifiante, sunt produse folosite în alimentaţie, cu scopul de a schimba consistenţa unui produs, de a-l gelifica. Din aceste produse fac parte: gelatina, obţinută industrial prin fierberea unor părţi anatomice de la animale sacrificate, bogate în scleroproteine (urechi, zgârciuri, şorici, oase), obţinute sub formă de foi subţiri transparente, sub formă de granule şi pulbere, de culoare alb-gălbuie.

Agar-agar, este o substanţă gelifiantă extrasă dintr-o algă marină originară din India. Se prezintă sub formă de granule sau fire şi fulgi, de culoare alb-gălbuie şi are aceleaşi întrebuinţări ca şi gelatina, dar cu o putere de gelificare mai rapidă.

8.2. Alimente de origine animală necesare în alimentaţie.

În activitatea de producţie culinară, pe lângă alimentele de origine vegetală, un rol important în alimentaţie îl reprezintă alimentele de origine animală după cum urmează:

Carnea şi subprodusele din carne.

Carnea este produsul principal rezultat din sacrificarea animalelor şi a păsărilor, destinată consumului alimentar, în producţia culinară şi în industria preparatelor de carne şi conserve. Carnea constituie o sursă importantă de proteine, care se apropie mult de proteinele din structura ţesuturilor corpului omenesc, considerându-se în acest sens un aliment de bază în organism.

Carnea provenită din măcelării, este carnea animalelor sacrificate în abatoare şi anume: bovine (vacă, mânzat, viţel), porcine (porc, purcel), ovine (berbec, oaie, miel), caprine (capră, ied), pasăre (găini, pui).

În funcţie de specia animalelor şi păsărilor, carnea se poate livra în unităţile cu activitate de producţie culinară, sub formă de : carcasă (sferturi de bovine), carcasă (jumătăţi de porcine), carcasă)’(întreagă de ovine şi miel, iar mielul cu capul nedetaşat), carcasă (întreagă de pasăre).

Unităţile se aprovizionează şi cu carne tranşată, dezosată, pe părţi anatomice din carcasă, de la unităţile specializate (abatoare-carmangerii).

Caracteristicile organoleptice a calităţii, de verificare a cărnii se realizează la recepţie, cu ajutorul organelor de simţ (văz, miros, palpare), prin care se determină, aspectul, culoarea, consistenţa şi prospeţimea.

Aspectul, exterior al cărnii să fie specific de carne proaspătă.

Culoarea cărnii, să fie de la roz spre roşu închis, determinată de prospeţimea, vârsta şi specia cărnii.

Consistenţa cărnii, după sacrificare este moale, iar după maturare (48 ore), devine elastică.

Mirosul cărnii, trebuie să fie specific cărnii proaspete, corespunzător speciei. Carnea de ovine (batal) are un miros specific.

Pentru determinarea mirosului şi gustului se pot realiza probe de fierbere sau frigere deoarece intensitatea mirosului specific impropriu de prospeţime creşte odată cu temperatura.

Carnea alterată, are suprafaţa umedă, culoarea cenuşie sau verzuie, consistenţa moale, iar prin apăsarea cu degetul rămân urme, miros neplăcut de putrefacţie.

Carnea de vânat, după specie, vânatul se clasifică în vânat cu pene (păsări) şi vânat cu blană (păr)-animale. Datorită structurii cornii de vânat, cu şesutul conjunctiv tare, înainte de preparare, carnea se supune procesului de fezandare (baiţ), care îi conferă cărnii frăgezime şi suculenţă.

Produse alimentare de origine animală, recomandate în alimentaţie.

Unităţile de alimentaţie, oferă consumatorilor în structura meniurilor un bogat sortiment de preparate din carne (produse de industrie sau carmangerie), recomandate în servire natur, simple (feliate) sau în combinaţie sub formă de gusturi, antreuri reci sau prelucrate termic (calde) în toate etapele zilei, la mesele obişnuite sau organizate.

Aceste preparate din carne se grupează în diverse specialităţi, sub denumirea de mezeluri (salamuri, cârnaţi, tobe, cremvurşti, rulade, muşchi file, muşchi ţigănesc, şuncă presată), precum şi conserve. Compoziţiile acestor produse, se pregăteşte după norme tehnologice stabilite pentru fiecare preparate, în vederea obţinerii produselor de calitate. Procesul termic la care se supun aceste specialităţi sunt: afumarea la cald sau rece, fierbere, după care urmează răcirea, depozitarea în spaţii frigorifice şi comercializarea.

Peştele şi subprodusele din peşte.

În producţia culinară, se foloseşte carnea de peşte care este bogată în vitamine.

Conservarea peştelui şi subproduselor, se face prin congelare, marinare, sărare, afumare şi uscare. Subprodusele comestibile obţinute din peşte sunt: icrele şi lapţii.

Clasificarea peştilor, după mediul în care trăiesc:

Peşti de apă dulce: crap, somn, şalău, ştiucă, păstrăv, biban, oblete, babuşcă, viză, caracudă, lin, plătică, cegă, scrumbia de Dunăre.

Peşti marini: calcan, guvide, scrumbia de mare, chefal, pălămidă, stavride, rechin, aterină, zargan, hanus, laban, lufar.

Peşti migratori: morun, nisetru, păstruga, cega (care migrează din Marea Neagră în Dunăre depunându-şi icrele după care se întorc în mare cu puietul).

Peşti oceanici: hering, cod, merluciu, macrou, ton, stavride, lufar, sardină, somon.

Crustacee. Moluşte. Batracieni.

În tehnologia culinară, pe lângă carnea de peşte se foloseşte şi carnea de crustacee, moluşte şi batraciei, se găsesc în apele dulci şi sărate ale mărilor şi oceanelor, excepţie face melcul, care este terestru.

Crustaceele (racul de mare-homarul, racul de apă dulce, langusta), care trăieşte în apele mărilor ajungând în lungime până la 30-40 cm şi în greutate de până la 4 Kg.

Crevetele, este de mărime mică (5-6 cm). Are crusta roz, carne gustoasă, trăieşte în apele mărilor.

Crabul, trăieşte în apa mărilor, are crusta lucioasă de culoare cafenie, carnea consumabilă se găseşte în articulaţiile masculilor.

Moluştele, sunt închise într-o carapace, cu corpul moale: scoica, trăieşte în râuri, lacuri şi bălţi, cochilia ovală, formată din două valve fixate într-un ligament. Carnea este tare cu gust specific.

Stridia, trăieşte în mare, la vărsarea fluviilor, cochilia cenuşie, ovală, neregulată. Se consumă vie, în stare naturală cu sare, piper şi suc de lămâie.

Midia, trăieşte în Marea Neagră, are corpul moale, ca la scoică, închisă într-o cochilie dublă. Carnea este gustoasă, nutritivă, se consumă în stare naturală cu sare, piper şi lămâie, precum şi tehnologia unor sortimente de specialităţi culinare cu sosuri şi salate.

Melcul, trăieşte în grădini şi livezi, carnea este formată din piciorul muscular, de consistenţă tare şi greu de digerat.

Batracienii (broaştele comestibile), de culoare verde şi trăiesc în apă. În terminologia culinară se numesc pui de baltă, de la care se foloseşte carnea picioarelor din spate, de culoare albă şi gustoasă, suculentă, se prepară pane, asociată cu diferite sosuri.

Laptele şi produsele lactate.

Laptele este un lichid cu o compoziţie complexă, conţinând toate principiile nutritive necesare organismului uman. În alimentaţie, se întrebuinţează în general laptele de vacă, de asemenea şi sortimentele de produse industriale. Punctul de fierbere al laptelui este mai ridicat şi se realizează la 100,55 grade C. Condiţiile de calitate ale laptelui, se apreciază după:

Aspectul, lichid opac, omogen, fără sedimente şi impurităţi.

Culoarea, alb uşor gălbuie, determinată de grăsimi şi caroten.

Consistenţa, fluidă şi mai vâscoasă decât apa.

Gustul, dulceag şi plăcut, caracteristic.

Mirosul, plăcut şi caracteristic laptelui proaspăt.

Densitatea, este cuprinsă între 1,027 şi 1,033 g/l (faţă de densitatea apei, 1000 g/l).

Laptele cu defect de gust, miros, culoare, indiferent de natura provenienţei, va fi eliminat din prelucrare şi din consumul alimentar.

Produse lactate, folosite în alimentaţie:

Iaurtul, este produsul cel mai solicitat dintre produsele lactate acide. Organoleptic, iaurtul de bună calitate, prezintă coagul compact, omogen, fără elemente de zer, gustul plăcut, acrişor cu aromă caracteristică.

Laptele bătut, este un produs lactat acid, obţinut prin fermentarea laptelui cu o cultură de streptococi lactici. Laptele bătut are o consistenţă asemănătoare cu smântâna, gustul acrişor-aromat.

Smântâna, este produsul lactat gras obţinută din lapte cu un conţinut de grăsime între 20-40%, obţinându-se în două sortimente: smântâna dulce, constituie materia primă de bază în producţia laboratoarelor de cofetărie pentru obţinerea produsului de frişcă, cu un conţinut de grăsime de 32%, smântâna fermentată (pentru consum), se obţine din smântâna dulce pasteurizată şi fermentată cu ajutorul bacteriilor lactice, se prezintă cu un aspect omogen, de conistenţă vâscoasă, fără aglomerări de grăsimi, de culoare albă până la slab-gălbuie, gustul plăcut, aromat, caracteristic fermentaţiei lactice.

Brânzeturile, brânza este produsul proaspăt sau maturat, obţinut prin scurgerea zerului după coagularea laptelui, a laptelui smântânit, sau amestecului acestor produse. Obţinerea brânzeturilor se realizează prin următoarele faze tehnologice. Verificarea calităţii organoleptice şi fizico-chimice a laptelui, pasteurizarea laptelui la temperatura de 65-75 grade C timp de 15-50 secunde, în funcţie de sortimentul de brânză obţinut. Analiza organoleptică a brânzeturilor constă în determinarea consistenţei, culorii, mirosului şi gustului, precum şi analizelor de laborator, pentru determinarea conţinutului de grăsime, aciditatea şi conţinutul în sare.

Clasificarea brânzeturilor:

Brânzeturi proaspete, cu o consistenţă moale, aroma şi gustul de fermentaţie lactică, uşor acrişoară, exemplu: brânză proaspătă de vaci şi brânzeturile aperitiv sau de desert, cu un conţinut de grăsime 30%, iar cea dietetică fără grăsime.

Brânzeturi sărate şi maturate, se obţin din lapte de vacă, oaie sau amestec, caracterizându-se printr-o maturare de scurtă durată în aer sau în saramură de apă sau de zer, obţinându-se sortimentele: *brânză telemea, brânză Feta şi caşul* pentru consum. Organoleptic, brânza telemea se prezintă de culoare alb-gălbuie, pastă fină, untoasă în interior, fără ochiuri de fermentaţie, mirosul şi gustul plăcute, slab sărate, grăsime în S.U. 42-44% (de vacă) şi 47-50% (de oaie). *Brânza Feta,* originară din Grecia, se fabrică şi în ţara noastră, respectând tehnologia originală. Se prezintă ca pastă moale, de culoare albă, pastă compactă, porţelănoasă, fără ochiuri de fermentare, mirosul şi gustul slab acrişoare, picantă, sărată potrivit, grăsime 45-50%.

Caşul pentru consum, are coaja subţire, de culoare gălbuie, pasta omogenă, cu ochiuri de fermentare în toată masa, mirosul şi gustul plăcute, dulceag, slab acrişor, grăsime 40-45%.

Brânzeturi oprite „**caşcaval**”, aceste sortimente de brânzeturi se obţin prin oprirea în apă, la temperatura de cca. 80 grade C a caşului din lapte de oaie, vacă sau amestec, după maturarea lui în prealabil, iar pasta obţinută, se introduce în forme, prin prelucrare specială, obţinându-se caşcavalul. Brânzeturile se întrebuinţează în alimentaţie, servite natur (feliate), recomandate în grupa gustărilor, sau prelucrate tehnologic, la obţinerea multiplelor sortimente de minuturi la comandă, pe bază de combinaţii şi cu alte componente (ouă, spaghete, macaroane, pastă de brânză cu ou) aplicând diferite procese tehnologice la rece sau cald.

Ouăle în alimentaţie.

Sunt considerate un aliment complet, pentru aportul în factori nutritivi, necesari organismului. În alimentaţie se foloseşte oul de găină, care se digeră mai uşor, albuşul se bate mai bine spumă şi se găsesc în toată perioada anului. Structura oului conţine: coaja 6-7 g, albuş 30-35 g, gălbenuş 18-20 g, în medie oul este luat în calculul reţetelor de 50 g brut. Aprecierea albuşului proaspăt, este transparent şi curat, de culoare albă spre roz, consistenţa densă, iar la ouăle mai vechi îşi pierde transparenţa devenind opac. Gălbenuşul proaspăt este compact la spargere, bine conturat şi menţinut în mijlocul albuşului, fiind foarte puţin mobil, iar la ouăle vechi, gălbenuşul este amestecat cu albuşul, sau fixat de coajă. Ouăle, se folosesc în tehnologia culinară, aplicând diferite procese termice: de fierbere în coajă sau după ce au fost sparte, în apă clocotită cu oţet şi sare (pentru coagularea albuşului), ochiuri simple sau combinate cu diverse componente, omulete simple sau combinate cu diferite adaosuri (brânzeturi, mezeluri, legume etc.)

Grăsime de origine animală.

În funcţie de materiile prime obţinute şi folosirea acestora în producţia culinară, grăsimile de origine animală sunt: untul, untura, seul.

Untul, se obţine din smântână, aplicând multiple procese tehnologicepe flux, iar principalul component este grăsimea din lapte. Calitatea untului, este determinată de proprietăţile organoleptice ale laptelui: culoare, consistenţă, miros, gust. Defectele se datorează proceselor fizico-chimice, care se produc prin nerespectarea procesului tehnologic pe flux, condiţiilor de păstrare necorespunzătoare, pentru care untul îşi schimbă culoarea, gustul de iute, de amar, de acru. Untul se întrebuinţează în tehnologia culinară la prepararea sosurilor, sortarea preparatelor, gratinarea preparatelor, în producţia produselor de cofetărie-patiserie.

Untura şu seul, untura de porc ase obţine prin topirea slăninei, prezentându-se cu aspectul de masă cremoasă (alifioasă), de culoare alb-gălbuie, gustul dulceag, miros specific de untură proaspătă şi se foloseşte în tehnologia alimentaţiei la prepararea mâncărurilor şi a produselor de patiserie, prin topire se obţine un lichid transparent, fără suspensii.

Seul, topit se obţine prin topirea seului crud proaspăt de bovine, de consistenţă tare, culoare albă până la galbenă cu gust specific. Seul se foloseşte mai puţin în tehnologia culinară din alimentaţie, folosindu-se în cazuri excepţionale la preparatele ce se asociază servirii fierbinţi (după răcire aceste preparate se sleiesc).

8.3. Sosuri în tehnologia culinară.

Sosurile şi semipreparatele culinare sunt produse de consistenţă lichidă, vâscoasă, sub formă de paste etc., care au ca scop principal îmbunătăţirea gustului preparatelor culinare prin:

- realizarea legăturii între diferite părţi componente ale preparatelor culinare, în funcţie de structura fiecărei reţete, pe fluxuri tehnologice,
- mărimea valorii nutritive a preparatelor culinare, datorită conţinutului lor bogat de trofine,
- posibilitatea de a napa unele semipreparate şi preparate din legume, din peşte, salate diferite în aspic sau maioneză, din carne etc.,
- îmbunătăţirea şi diversificarea sortimentelor de preparate culinare,

- proprietăţi gustative ale unor sosuri şi semipreparate culinare, după ce au fost prelucrate termic pentru a fi consumate, se asociază cu alte componente în reţetă, pentru a le conferi gustul specific şi a le îmbunătăţi însuşiri organoleptice,
- importanţa pentru reuşita preparatelor este alegerea acestor sosuri în concordanţă cu materiile prime folosite în structura reţetelor.

La prepararea sosurilor se întrebuinţează: semipreparate de bază, grăsimi, făină, legume, ouă, lactate, carne, supe concentrate, condimente, fructe etc.

Clasificarea sosurilor se face*, în funcţie de tehnologia de preparare* şi *servire* în sortimente:

- sosuri reci,
- sosuri calde.

În funcţie de culoarea obţinută în tehnologie: se pot realiza:

- sosuri albe, sosuri galbene, sosuri roşii, sosuri brune, sosuri verzi etc.

Toate sosurile şi semipreparatele culinare, prin tehnologia aplicată şi măiestria bucătarului, completează preparatul culinar gustul, aspectul, consistenţa, culoarea, savoarea în prezentare şi servire.

Indicii de calitate al sosurilor.

Sosurile reci trebuie să aibă consistenţă diferită, mai mult sau mai puţin lejeră, în funcţie de specificul fiecărui sortiment. Trebuie să aibă gust şi aromă corespunzătoare. Să fie proaspăt preparate, să nu se ridice grăsimea la suprafaţă, ci să-şi menţină emulsia omogenă.

Dozarea necorespunzătoare a componentelor, pregătirea sosurilor cu mult timp înainte de servirea acestora, nerespectarea etapelor pe flux tehnologic, influenţează negativ indicii de calitate al sosurilor.

Sosurile calde trebuie să fie bine fierte, să aibă gust şi aromă plăcute, specifice materiilor prime folosite în structura reţetei, să aibă consistenţă lejeră (nici prea fluidă, nici prea densă), să nu prezinte aglomerări, fie separat servit în sosieră la masă, odată cu preparatul culinar.

Remedierile imediate în prepararea sosurilor sunt:

- dacă sosul este prea gras sau prea condimentat, se diluează cu supă,
- dacă nu este suficient fiert, se mai lasă să fiarbă,
- dacă plezintă aglomerări, se strecoară,
- dacă are un strat de grosime la suprafaţă, se îndepărtează cu şerveţele de hârtie.

8.4. Prepararea primară şi termică a alimentelor în tehnologia culinară. Tranşarea şi prezentarea cărnii pe părţi anatomice.

Carnea de vită şi mânzat în carcasă (bovine): muşchi fasonat:

- antricot vrăbioară fără os (fasonată),
- carne de calitate superioară fără os (pulpă şi spată),
- carne calitatea I (de gătit),
- greabăn, fleică, rasol faţă, gât, salbă, piept cu blet şi carne rezultată din fasonarea pieselor provenite din coadă, oase fără măduvă,

- crap de piept cu os,
- rasol din spate cu os fără cheie,

Carne de porc în carcasă (fără slănină):

- muşchiuleţ şi cotlet fără os (file-fasonate),
- antricot parţial dezosat (garf) şi ceafă fără os (fasonat)
- carne calitate superioară (fără os)
- pulpă şi spată
- carne calitatea I (de gătit), margine de fleică, fleică, mijloc de piept
- carne rezultată din fasonarea pieselor provenite din toate părţile anatomice (fără bucăţi de grăsime),
- grăsime rezultată din fasonări,
- piept cu os şi rasol cu os (fără cheie)
- oase fără măduvă şi sită
- flaxuri

Subproduse de carne, în activitatea de producţie culinară se întrebuinţează şi subprodusele de carne (organe), care formează o grupă importantă de sortimente comestibile, au valoare alimentară deosebită şi gustul plăcut. Organele au un conţinut mare de apă, se alterează foarte uşor, fapt ce indică un consum imediat după recoltare sau o conservare rapidă, prin congelare.

Din grupa organelor comestibile fac parte:

- **creierul,** se ţine în apă rece cca 30 minute pentru a se dizolva cheagurile de sânge, apoi se îndepărtează pieliţa (meningele) care îl acoperă şi se spală din nou în apă rece
- **inima,** se îndepărtează chegurile de sânge şi se spală în apă rece
- **ficatul**, cel mai apreciat în consum este cel de viţel şi porc, se taie, se îndepărtează vasele sanguine de la intrare, se înlătură membrana care îl acoperă (capsula) şi se spală în apă rece
- **rinichii**, se taie longitudinal, se îndepărtează canalele şi membrana care îi acoperă, apoi se spală cu apă rece şi se ţin puţin în lapte pentru îndepărtarea mirosului specific
- **plămânii, splina, limba, măduvioara, testicul (fudulii)**, sunt organe recoltate de la bovine, porcine, ovine, se verifică calitatea acestora, se igienizează şi se supun procesului tehnologic proaspete sau conservate prin congelare. Se recomandă ca preparate culinare din grupa gustărilor calde simple, sau combinare, precum şi în tehnologia mâncărurilor.

Conservarea cărnii şi subproduselor din carne.

Pentru încetinirea sau oprirea acţiunii factorilor naturali careb produc transformări nedorite şi conduc la degradarea cărnii, aceasta trebuie să se supună unor operaţii de **conservare,** specifică fiecărui aliment astfel ca procesul folosit să asigure o păstrare cât mai îndelungată şi menţinând cât mai aproape calităţile organoleptice şi valoarea nutritivă de cele iniţiale, prin următoarele metode.

Refrigerarea lentă, se realizează în spaţii frigorifice obişnuite în care temperatura aerului trebuie să fie de -3 şi -4 grade C.

Refrigerarea rapidă, se aplică prin două procedee succesive, primul procedeu constă în menţinerea cărnii la o temperatură de -6 grade C (la început) şi apoi la -1 grad C (la sfârşitul operaţiei).

Congelarea cărnii şi a subproduselor, se realizează la temperatura cea mai potrivită de -25 şi -35 grade C, trecând în prealabil prin procesul de refrigerare.

Decongelarea cărnii şi subproduselor, este procesul prin care este procesul prin care este readusă la starea iniţială prin *decongelare lentă* la temparaturi de 0 +4 grade C şi *decongelare rapidă* la temperaturi de 16 şi 18 grade C în spaţii special amenajate (carmangerii).

Prelucrarea primară şi termică a cărnii.

Activitatea de producţie culinară, în prima etapă se realizează în spaţii special amenajate de prelucrări primare (carmangerii) dotate cu utilaje, mobilier, ustensile, necesare pentru operaţiile de tranşare, dezosare, porţionare, tocare a cărnii, pentru producţia curentă a zilei. La păsările în carcasă se scot picioarele şi capul, se flambează la flacără pentru îndepărtarea rămăşiţelor de pene (fulgi) apoi se eviscerează (secţionează) pe abdomen, se igienizează (se spală) şi se porţionează corespunzător preparatelor planificate. În funcţie de utilizările culinare, cărnii i se mai aplică şi alte operaţii pregătitoare cum sunt: tocarea, baterea cu ciocanul şe şniţele, împănarea etc.,

Prelucrări termice în producţia culinară a cărnii.

Sub influenţa tratamentului termic al cărnii, apar degradări ale substanţelor proteice, prin trecerea grăsimii în lichidul de fierbere, formarea unor arome, modificări de culoare şi creşterea gradului de digestibilitate a alimentului, în funcţie de tratamentul termic aplicat.

Fierberea cărnii, se realizează prin introducerea în apă rece şi apoi prin creşterea treptată a temperaturii acesteia, sau prin introducerea directă în apă clocotită de la început, se obţine coagularea rapidă a proteinelor de la suprafaţă şi formarea unui strat izolator, care nu permite ieşirea substanţelor extractive sin aliment, obţinându-se un rasol foarte gustos.

Înăbuşirea, se realizează prin introducerea cărnii într-un vas cu o cantitate mică de apă şi acoperirea cu capac ermetic, se realizează un circuit continuu de vapori, care în contact cu pereţii vasului se condensează şi se adună sub formă de picături, menţinând umiditatea, fără a mai adăuga apă, metodă care păstrează în interiorul cărnii substanţele nutritive şi se obţin un produs uşor de digerat.

Frigerea, este operaţia tehnologică de expunere a cărnii pe sursa termică (grătar electric, cu gaze, cu mangan, frigere tip rotisor, tip kebab), expunerea pe plită încinsă etc., proces tehnologic care realizează formarea unei cruste la exterior, datorită coagulării proteinelor şi caramelizării glucidelor, împiedicând ieşirea substanţelor nutritive din carne.

Coacerea, proces tehnologic asemănător cu frigerea, operaţie prin care se pierde multă apă din produs, datorită atingerii temperaturii până la 300 grade C, dacă se prelungeşte operaţia termică, prin acest procedeu, friptura se usucă. Procesul termic de coacere, se realizează prin aşezarea fripturilor pe tăvi speciale de cuptor unse cu grăsime şi introducerea acestora în cuptorul bine încins, timp în care se mai adaugă şi alte

componente de gust, aromă, gratinare, condimente, vin, roşii, caşcaval etc., în funcţie de preparat.

CAPITOLUL 9

9. Comercializarea, promovarea şi publicitatea privind tehnologia alcătuirii listelor de preparate şi băuturi

9.1. Comercializarea.

A comercializa înseamnă, înainte de toate, a te informa de o manieră selectivă pentru a determina realizarea actului de cumpărare de către client, respectiv cel de vânzare de către ofertant.

În condiţiile actuale ale economiei de piaţă, pentru oricare întreprinzător, indiferent de domeniul şi volumul afacerii realizate, comercializarea devine o chestiune esenţială în cadrul căreia, ca obiectiv, calitatea serviciilor prestate constituie o problemă esenţială, de conţinut, de respect faţă de oferta făcută clienţilor.

Această ofertă nu este altceva decât modalitatea de a cunoaşte şi a pătrunde pe piaţă cu produsul creat. Acest obiectiv nu trebuie lăsat pe seama hazardului, el va fi îndeplinit prin definirea marketing-ului de obiectivele comercializării precum şi cele legate de calitate, de preţuri, profitabilitate şi implicit cele referitoare la resursele umane. Nu omitem celelalte concepte de marketing, respectiv marketing-ul de dezvoltare şi cel de maturitate.

Dacă marketingul de dezvoltare urmăreşte crearea unui produs puternic şi nou, care să asigure un raport competitiv calitate-preţ, marketingul de maturitate urmăreşte conceperea şi punerea în practică a unui ansamblu coerent de acţiuni privind politica serviciilor, preţurilor, promovarea şi publicitate, adoptarea informaticii pentru asigurarea conducerii gestiunii şi a profitabilităţii.

Nu ne propunem să prezentăm în detaliu tematica complexă de marketing, pentru că spaţiul tipografic ce îl avem la dispoziţie, nu ne permitem acest lucru. Subliniem însă, că pentru fiecare întreprinzător este necesar să-şi fundamenteze cât mai temeinic afacerile pe care le doreşte, pe baza unor tehnici de marketing ceea ce îi va asigura reuşita în afaceri, materializată în final în creşterea cifrei de afaceri, reducerea costurilor şi respectiv obţinerea unui profit cât mai mare.

Ne propunem să prezentăm câteva aspecte cu caracter practic, legat de comercializarea produsului oferit de restaurante şi unităţi similare:

- promovarea şi publicitatea,
- preţurile de vânzare şi aprovizionare,
- tehnologia alcătuirii listelor de preparate şi băuturi,
- tehnica alcătuirii meniurilor,
- podgoriile şi vinurile româneşti,
- caracteristicile bucătăriei româneşti.

9.2. Promovarea şi publicitate.

Promovarea ofertei de produse şi servicii presupune şi are ca rol principal, prezentarea acestora către clientela potenţială.

Tehnicile de promovare sunt numeroase. Dintre acestea exemplificăm:

- distribuirea unor obiecte de folosinţă individuală cum ar fi: agende, calendare, pixuri, brelocuri, brichete, mape etc.,

- ofertă de preţuri speciale pentru viitorii clienţi potenţiali: firme, reprezentanţe, grupuri de turişti, elevi şi alţii,
- oferirea unor mese gratuite pentru clienţii fideli, respectiv cei care în mod constant servesc masa în unitatea respectivă,
- oferirea unor servicii la preţuri mai reduse în zilele în care restaurantul nu are un grad de încărcare suficient (anumite zile din cursul săptămânii sau după caz, în week-end sau în afara sezonului,
- oferirea promoţională, gratuit, a noilor produse introduse în oferta unităţilor respective,
- oferirea de pliante, cărţi poştale ilustrate, cărţi de vizită, liste de preparate şi băuturi, meniuri pentru copii, sugestii pentru aniversări şi altele,
- oferirea unor produse preambalate care se realizează în unitatea respectivă (patiserie, bomboane etc.), în cantităţi mici şi în ambalaje cu o reclamă foarte sugestivă.

Tehnicile de promovare amintite anterior, trebuie avute în vedere de către fiecare întreprinzător în mod realist şi în funcţie de poziţia pe care o are pe piaţă, să decidă asupra clienţilor către care-şi va îndrepta eforturile de vânzare. Tocmai în aceasta constă forţa vânzărilor pe care trebuie să le realizeze.

Prioritar, pentru realizarea unei politici coerente de promovare, trebuie să avem în vedere clientela căreia ne adresăm:

- clientelă locală sau de tranzit?
- clientelă din hotel?
- clientelă individuală sau grupuri?
- clientelă pentru servicii a la carte sau mese comandate?
- clientelă pentru banchete, seminarii, congrese?
- automobilişti sau clienţi sosiţi cu alte mijloace de transport?
- clientelă cu venituri mici, mijlocii sau mari?

Odată făcută analiza clientelei, următorul pas îl constituie stabilirea grupurilor ţintă ce se au în vedere şi mijloacele de promovare pentru atragerea şi fidelizarea acestora. Se au în vedere clienţii individuali şi clienţii grup.

Clienţii individuali, după caz pot fi atraşi din:

- societăţile comerciale industriale, societăţile comerciale şi prestări servicii din zonă sau din exterior, dar care au activităţi în zonă,
- instituţii publice sau private din zonă: organisme şi unităţi de învăţământ, profesiuni liberale, administraţia centrală şi locală,
- unităţi hoteliere, agenţii de turism, sindicate, asociaţii patronale interprofesionale,
- unităţi de presă, radio şi televiziune,
- federaţii şi asociaţii sportive, baze sportive şi de agrement,
- automobilişti, şoferi de autobuze şi autocare, ghizi de turism etc.,
- deiverse asociaţii profesionale, staţii de benzină şi service, garaje, organe de ordine publică (poliţie, jandarmerie), aeroporturi şi companii aeriene, servicii sau puncte de informare turistică, alţi clienţi potenţiali din afara zonei.

Clienţii de grup, sunt atraşi în general din acelaşi mediu ca şi clienţii individuali, cu precizarea că orientarea pentru servicii o dau conducerile sau administraţia societăţii, instituţiilor sau asociaţiilor din care fac parte.

Contactele pentru atragerea clientelei pot fi directe şi indirecte după caz, prin corespondenţă, telefonic, mass media şi alte mijloace. Indiferent de forma aleasă, este necesar ca prestatorii să dispună de mijloace moderne pentru recepţionarea mesajelor viitorilor clienţi: telefon, fax, telefax, e-mail etc.

Asocierea cu unităţi de profil, în lanţuri hoteliere, organisme sau societăţi de turism, lanţuri voluntare de profil, poate reprezenta succesul în asigurarea unei bune politici de promovare, mai ales în cazul unităţilor mici, izolate şi care nu pot dispune de mijloacele financiare şi tehnice necesare pentru materializarea acţiunilor de promovare dorite.

Publicitatea are ca obiectiv principal, alegerea celor mai adecvate mijloace pentru atragerea şi orientarea clientelei către produsele şi serviciile oferite. Putem spune că, publicitatea constă în a crea un ansamblu de lucruri şi imagini sugestive care favorizează obţinerea unei decizii de ordin comercial din partea clienţilor.

Foarte mulţi consideră publicitatea o creaţie artistică. Alţii, din contră, o consideră ca o agresiune, urmare căreia, clienţii sunt tentaţi să consume ceea ce nu au nevoie..

Indiferent de opinii, noi subsriem că, publicitatea crează imaginea de marcă şi imaginea firmei, adică stindardul ideal, port drapelul transmiţător de mesaje şi care poate ajuta eficient restauratorul în conceperea mesajului său.

Imaginea este ansamblul reprezentărilor pe care dorim să le dăm unui produs sau unui serviciu. Un client cumpără de la un restaurant produsele sau serviciile de care el are nevoie.

Restauratorul trebuie să identifice satisfacţiile pe care le aşteapă clientul şi pe baza acestora să construiască comunicarea cu posibili cumpărători şi diferiţi parteneri.Vorbim de imagine în general, trebuie să ne referim şi la firmă în special.

Firma permite identificarea unităţii pentru că aceasta are un nume, o carte de identitate, este expresia personalităţii sale. În alegerea firmei se constată mai multe tendinţe:

1. *firme personalizate, care pot reprezenta:*
- numele creatorului,
- numele proprietarului,
- numele administratorului (a celui ce o exploatează),
- asociere de nume-firmă

2. *firme purtătoare de imagini, cu teme posibile:*
- internaţionale,
- turism şi vacanţă,
- ambianţă, convivialitate,
- unităţi cu specific,
- noutăţi şi altele

3. *firme care corespund unor nevoi ale clienţilor:*
- fast-food,

- economice,
- familiale şi altele,

4. *firme care nu spun nimic* şi din păcate sunt multe

Pentru client este important ca firma să fie uşor reţinută în memorie, să fie asociată cu un simbol legat direct de produsul şi dorinţa clientului.

Obiecive posibile în campania publicitară a firmelor:

- prezentarea caracteristicilor reale ale serviciului,
- de a face cunoscut un produs sau un serviciu,
- de a construi sau a schimba imaginea produsului sau serviciului,
- de a fideliza clientela,
- de a face clientela să consume mai mult,
- de a atrage noi clienţi de la concurenţă, de a câştiga noi clienţi care nu au beneficiat de serviciile respective.

Orice campanie publicitară are în vedere: clienţii actuali, clienţii posibili şi clienţii pierduţi.

Principiile de publicitate au fost definite în timpul mai multor generaţii prin regulile de creaţie publicitară PROCTERIENS, care făcând apel la Copz-strategie au statornicit:

- promisiunea de bază, adică motivaţia clienţilor de a cumpăra sau benefiacia de srviciul oferit, înaintea altora similare,
- caracteristicile produsului sau serviciului care suportă această alegere, adică raţiunea care justifică promisiunea de bază (reason why),
- tonul, personalitatea şi armosfera generală pe care, publicitatea trebuie să le comunice pentru a asigura reuşita elaborării unei imagini de marcă.

Publicitatea a devenit, în zilele noastre un mijloc eficient pentru promovarea vânzărilor. Ea trebuie să aibă în vedere cele mai potrivite mijloace care să uşureze dialogul cu clienţii. Nu contestăm renumele sau talentul multor ăntreprinzători, dar acestora le recomandăm să nu facă improvizaţii în materie de publicitate. Aceştia trebuie să se adreseze unor specialişti cu uşurinţă în exprimare, cu talent şi posibilităţi de a pune în valoare, într-un mod coerent şi creativ personalitatea firmei lor.

Mijloacele de publicitate sunt variate şi în principal includ mijloacele scrise şi audio-vizuale:

- cărţile poştale ilustrate, foarte răspândite, uşor de distribuit, eficace prin adresabilitate, puţin costisitoare,
- pliantul restaurantului, al barului etc., foarte răspândit în ultimii ani, cu posibilităţi tehnice de realizare diversificate şi costuri în concordanţă cu puterea financiară a fiecărei firme,
- foile volante, au poate cea mai sporită eficacitate şi cele mai scăzute costuri în comparaţie cu celelalte mijloace publicitare,
- presa zilnică naţională, care difuzează în tirake mari-poate transmite mesaje publicitare interesante,
- presa locală, mai eficace decât presa naţională prin aceea să se află mai aproape de client,
- presa gratuită, cunoscută şi la noi în ultimul timp prin anunţuri gratuite, limitate însă ca spaţiu,

- publicaţiile tehnice şi profesionale, care se adresează unor clienţi, ţinte foarte precise,
- televiziunea, în plină ascensiune şi cu cereri din ce în ce mai importante pentru orele de maximă audienţă,
- radio-ul, mesajele prin radio pot avea o audienţă şi eficienţă maximă datorită numărului mare de ascultători,
- cinematograful, prin intermediul căruia putem prezenta DIA şi filme publicitare,
- afişajul, realizat prin afişe şi panouri are impactului cel mai eficient, cel mai garantat, cel mai dinamic.

Nominalizarea mijloacelor de publicitate poate fi continuată: autobuze, tramvaie, metrou şi să nu uităm posibilităţile de amplasare a panourilor publicitare şi a indicatoarelor de semnalizare de pe arterele de circulaţie naţionale şi locale.

Acţiunile de publicitate nu trebuie să se desfăşoare întâmplător ci pe baza unui buget publicitar, corelat cu cifra de afaceri previzibilă a fi realizată.

Măsurarea eficienţei publicitare, trebuie să fie privită ca o investiţie publicitară şi deci, ca orice investiţie, ea trebuie să fie rentabilă. Analize efactuate recent în Franţa au stabilit că, 1 franc investit în scop publicitar va fi rentabil dacă cifra de afaceri realizată suplimentar de restaurantul respectiv va depăşi 2 franci (de exemplu, pentru 80.000 franci investiţi într-un an publicitate, trebuie să realizeze suplimentar, cel puţin 160.000 franci, cifră de afaceri).

Publicitatea devine din ce în ce mai mult, în condiţiile economiei de piaţă, un element indispensabil, de referinţă în contul de exploatare. Bugetul mediu al acestor cheltuieli variază între 3-3,5% din cifra de afaceri în America şi între 1,5-2% în Franţa. Evident, sunt înregistrate oscilaţii între bugetele publicitare de lansare (între 5-8%) şi cele de întreţinere (în jur de 1%).

Dorim să subliniem în contextul actual, că orice conducător de restaurant sau unitate similară, trebuie să privească şi să înţeleagă publicitatea în final şi ca o chestiune de eficienţă, un indicator bine definit în contul de exploatare al unităţii.

9.3. Tehnologia aplicării listelor de preparate şi băuturi.

Listele de preparate sunt cunoscute încă din vechime sub numele de „escriteau” (tăbliţă), când serveau pentru a indica ordinea în care se aduceau bucatele la o masă deosebită. Dimensiunile lor mari nu permiteau însă aşezarea pe masă, încât oaspeţii să poată lua cunoştinţă de conţinutul lor.

Listele de preparate şi cele de băuturi pe care le cunoaştem astăzi au fost puse în circulaţie sub forma meniurilor individuale în timpul primei restauraţii de la Paris Rozal, care era centrul gurmand al capitalei franceze.

În limba franceză, substantivul „meniu” are două accepţii foarte distincte: desemnează ansamblul de mâncăruri şi băuturi care intră în componenţa unei mese şi reprezintă, totodată, programul acesteia.

Dicţionarul limbii române, defineşte meniul drept „totalitatea felurilor de mâncare servite la o masă, listă pe care sunt scrise mâncărurile servite la un restaurant”,

Meniurile au o reală utilitate. Unele, ornate cu miniaturi în acuarelă, pasteluri, cu guaşă, sunt adevărate mici opere de artă, a căror prezenţă lângă tacâm constituie pentru oaspete o plăcere suplimentară.

Perfecţiunea artistică a listei nu oferă decât un „inconvenient”, deoarece presupune o perfecţiune egală în compunerea şi executarea meniului înscris, cea mai mică greşeală, cea mai neânsemnată neglijenţă poate fi pusă în evidenţă. Cu atât mai mult, cu cât lista este mai bogată, mai artistică.

Pe parcursul dezvoltării restaurantelor, listele de preparate şi băuturi, cât şi structura meniurilor au suferit transformări în sensul simplificării şi reducerii lor. Astfel, listele de preparate şi băuturi întocmite de marii restauratori francezi, fraţii Very şi fraţii Provenceaux, conţineau nu mai puţin de 270 sortimente de preparate culinare, cărora li se adăugau cel puţin 30 feluri de vinuri renumite. Pe atunci timpul nu conta, oaspeţii aveau la dispoziţie o după-amiază şi o seară pentru servirea unei mese copioase, valoarea ei apreciindu-se după numărul felurilor care intrau în componenţa meniului respectiv. În epoca noastră, când timpul este în general limitat, se impune adaptarea serviciilor din restaurant pentru a răspunde cerinţei de operativitate. Listele de preparate şi băuturi trebuie să faciliteze alegerea meniurilor de către clienţi.

În condiţiile economice actuale, listele de preparate şi băuturi pe care le prezentăm clienţilor, în condiţii de profitabilitate dorită de către fiecare administrator/patron de restaurant trebuie să fie un mijloc prin care să se asigure în final creşterea vânzărilor.

În acest context listele de preparate şi băuturi trebuie să constituie în **primul rând** un mijloc de marketing pentru că indiferent de motivaţia servirii meselor de clienţi, aceştia sunt dornici să regăsească în liste tocmai motivele pentru care ei sunt prezenţi în unităţile respective. Listele vor servi cu eficacitate cauza clienţilor şi mai puţin sau deloc pentru a flata amorul propriu al întreprinzătorilor.

Conceperea listelor ca un mijloc de marketing, implicat mai întâi pentru a defini pentru ce, înainte de a spune cum, se explică:

- marketing-ul poate defini gestiunea cea mai raţională şi resursele umane cele mai intuitive,
- listele întocmite prin calitatea şi claritate fac o bună prezentare a sortimentelor oferite clientelei,
- adaptarea ofertei pentru a vinde ceea ce convine, adică a găsi o bună adaptare între oferta restaurantelor şi cerinţele pieţei,
- comunicarea, prin integrarea listelor într-un sistem coerent de elemente şi mijloace de comunicare: firmă, faţadă, interioare, indicatoare, alte suporturi.

În al doilea rând, listele de preparate şi băuturi reprezintă un mijloc de gestiune prin aceea că se furnizează elementele necesare tabloului de bord, respectiv costuri cu materii prime, coeficientul multiplicator şi altele.

În al treilea rând, listele sunt un mijloc eficient de vânzare pentru că permite restauratorului să vândă ce-i convine, la preţul acceptat în economia de piaţă: alegerea sortimentelor, concentrarea preţurilor, deschiderea gamei preţurilor, raportul calitate/preţ, pregătirea ofertei în avans.

Ca instrument de vânzare, listele de preparate şi băuturi trebuie să fie personalizate, simplificate, sugestive, să promoveze prioritar sortimentele de interes pentru firmă şi să aibă o realizare tehnică corespunzătoare.

În final, subliniem importanţa listelor de preparate şi băuturi ca mijloc eficient pentru o mai bună organizare a activităţii din restaurantele respective. Avem în vedere

aspectele legate de organizarea muncii personalului, cheltuielile generate şi specifice, dotarea tehnologică, asigurarea aprovizionării şi nu în ultimul rând, adaptarea sistemelor informatice la oferta propusă.

Cerinţe pentru realizarea listelor de preparate şi băuturi.

Fiecare unitate, indiferent că este un mare restaurant sau unul modest, trebuie să acorde o atenţie deosebită elaborării listelor de preparate şi băuturi, astfel, încât acestea să faciliteze clienţilor alegerea meniurilor dorite.

Activitatea practică a generalizat metoda alcătuirii listei de preparate şi băuturi diferenţiat pe tipuri de unităţi, în funcţie de categoria lor şi de sortimentele pe care le oferă clienţilor în mod curent. De obicei, în marile unităţi se întocmesc liste separate pentru preparate, băuturi şi micul dejun, pentru copii etc.

Indiferent de importanţa unităţii, listele întocmite trebuie să răspundă anumitor cerinţe de ordin general şi anume:

- să fie estetice, cu o grafică corespunzătoare, astfel încât să constituie un mijloc de reclamă pentru unitatea respectivă, să trezească interesul clientului şi să-i stimuleze apetitul şi imaginaţia,
- să arate denumirea, să sugereze profilul restaurantului, al firmei, logoul şi alte informaţii,
- să fie scrise corect (literar), fără ştersături şi în afară de limba română, textul lor să fie tradus în una-două limbi străine corespunzător structurii clienţilor care frecventează unitatea respectivă,
- să fie aranjate în pagină pe grupe de sortimente, de regulă în ordinea în care sunt servite şi a preţurilor, începând cu cele mai mici. Se va evidenţia denumirea grupelor prin subtitluri, cu litere având caractere mai mari,
- să fie dimensionate corespunzător,
- să conţină denumirea completă a sortimentelor de preparate şi băuturi ce se oferă, precum şi preţul pe unitate de măsură,
- să popularizeze, dacă este cazul, preparate şi băuturi româneşti,
- să evidenţieze specialităţile casei, ale zilei şi ale bucătarului-şef,
- să fie sugestive şi să uşureze alegerea meniurilor (vezi sensul de citi al listei),
- să evite denumiri pompoase pentru preparate de calitate modestă, jargonul profesional sau regional. Se poate utiliza un vocabular evocator,
- să fie întocmit periodic,
- să evidenţieze zilnic acele preparate care se pregătesc numai în anumite zile, ca urmare a specificului unităţii,
- să specifice dacă se practică sau nu taxe pentru servicii, mărimea acestora,
- să fie într-un număr suficient, (o listă pentru 1-2 mese, se are în vedere că în mod normal, la luarea comenzii, fiecare client are o listă),
- preparatele de importanţă deosebită pot avea o prezentare aparte (fotografii, componente).

La stabilirea preparatelor şi băuturilor din listă este necesar să se ţină seama de condiţiile concrete existente în fiecare unitate şi anume:

- condiţiile de producţie din bucătărie,
- serviciul ales pentru oferirea preparatelor respective,
- structura clientelei (locale şi internaţionale),

- posibilităţile de aprovizionare cu alimente de pe piaţa locală,
- preţurile alimentelor ce intră în componenţa diferitelor preparate.

Atunci când se reânnoiesc, noile tipuri de liste trebuie să se ţină seama de cerinţe:

- schimbarea concepţiei grafice după 3-5 ani,
- necesarul de liste pentru perioada respectivă,
- posibilităţile financiare ale unităţii pentru tipurile noilor liste,
- selecţionarea tipului de listă şi a hârtiei,
- grafica listelor să sublinieze decorul restaurantului şi să corespundă specificului acestuia,
- dimensiunea şi forma listelor să se aleagă în funcţie de posibilităţile tipografice, ele trebuie să fie uşor lizibil şi să poată fi adaptate (integrate) cu uşurinţă în dispozitivele (suporturile) de prezentare ale unităţii,
- hârtia să fie de bună calitate, culoare deschisă, groasă, lucioasă sau mată, rezistentă la uzură.

9.4. Tehnica alcătuirii meniurilor.

Meniurile pe care le cunoaştem astăzi îşi au originea în obiceiul oamenilor, încă din cele mai vechi timpuri, de a servi diferite preparate şi băuturi, în cele mai diverse ocazii într-un cadru restrâns sau cu participare mai numeroasă. Pentru astfel de ocazii, încetul cu încetul, s-a înrădăcinat obiceiul ca preparatele şi băuturile servite să fie înscrise în liste, modul de prezentare şi realizare a acestora evoluând foarte mult de-a lungul timpului.

Mesele servite, ai avut la început caracterul unor reuniuni limitate la relaţiile intime sau fireşti între membrii familiei sau ai grupului, extinzându-se treptat la vecini şi prieteni. S-a născut apoi, „ospitalitatea”, cu regulile sale sacre, respectate de toate popoarele. Oferind pâine şi sare unui oaspete, manifestând faţă de acesta un prim semn de bun venit, plăcerea de a-l primi alături de noi *„A fi ospitalier înseamnă a primi bucuros oaspeţi, a fi atent, a fi amabil”.*

Pe fondul acestei ospitalităţi, se remarcă plăcerea gazdelor de a oferi diferite mese pentru care, la început, se face aranjarea acestora într-un mod cât mai plăcut, se ornează vasele şi cupele cu flori, sunt onoraţi oaspeţii, se pregătesc preparate deosebite însoţite de băuturi adecvate, se mănâncă sub bolta cerului, în grădini sau saloane fastuoase, se vizionează programe distractive.

În acest context încercăm în cele ce urmează să prezentăm pe scurt câteva din regulile de bază, desprinse de-a lungul timpurilor, pe baza cărora cititorii noştri să poată alcătui meniuri pentru diferite ocazii şi să însoţească preparatele oferite cu cele mai potrivite băuturi.

Principalele reguli pentru alcătuirea meniurilor.

Prin meniu se înţelege totalitatea preparatelor şi produselor care se prezintă şi se servesc într-o anumită ordine şi constituie, după caz, o masă completă. Prin meniu se poate înţelege şi hârtia sau cartonul pe care se prezintă, în ordinea servirii, produsele, preparatele şi băuturile servite la masa respectivă, de una sau mai multe persoane. De regulă, băuturile se înscriu pe liste separate, dar ele pot fi înscrise şi incluse în preţul meniului.

La alcătuirea unui meniu, trebuie să avem în vedere o serie de cerinţe, de reguli, care respectate pot influenţa în bună măsură succesul mesei oferite. Dintre acestea exemplificăm în **primul rând**:

- ocazia, prilejul care se oferă meniul respectiv: o masă în familie, o masă între prieteni, o masă pentru aniversare (ce eveniment?), o masă de afaceri, de protocol şi altele,
- importanţa mesei respective pentru cel ce o oferă,
- posibilităţile de pregătire şi servire ale meniului.

În al doilea rând avem în vedere unele cerinţe de ordin general valabile pentru oricare meniu:

- componentele meniului şi varietatea acestuia se asigură prin preparate obţinute din toate categoriile de alimente: carne şi peşte, legume şi fructe, ouă, lapte şi produse lactate, derivate din cereale şi leguminoase, zahăr şi produse de panificaţie, grăsimi, adică tocmai ce este necesar pentru a asigura elementele ce deschid apetitul şi stimulează secreţia sucului gastric, alimente esenţiale, furnizoare de calorii şi regeneratoare de forţe, precum şi alimente complementare, ce uşurează digestia,
- preparatele oferite trebuie să fie diversificate ca tehnologie de preparare, colorit, sosuri şi garnituri, alimentele (materia primă) utilizate,
- sezonul trebuie să influenţeze în bună măsură conţinutul meniului, de aceea nu se va face exces de conserve în timpul verii, nu se vor servi mâncăruri grele în perioadele călduroase, când se va acorda prioritate mâncărurilor uşoare şi adesea reci,
- la mesele intime se va acorda o atenţie deosebită fineţii şi calităţii preparatelor oferite,
- se va asigura succesiunea gusturilor, mai întâi amar sau acru, apoi sărat şi în final dulce,
- pentru meniul de ceară, la mesele obişnuite nu se recomandă preparate greu digerabile,ţ
- la cină, când se începe cu o supă sau un consomme, nu se mai servesc gustări, excepţie face caviarul,
- când se serveşte îngheţată, de regulă nu se mai oferă fructe,
- un meniu nu va conţine de două ori aceeaşi garnitură, cu excepţia celor care au un rol decorativ (trufele),
- indiferent de masă (dejun sau cină), servirea preparatului de bază (cu carne) este recomandabil, el va fi însoţit, după caz, de garnitură şi salate (obligatoriu de friptură),
- o carne roşie va fi servită întotdeauna după una albă, iar un sos brun, după unul alb.

În cazul meselor oferite în restaurante şi alte unităţi similare se vor avea în vedere şi alte cerinţe:

- posibilităţile de aprovizionare şi producţie din bucătărie şi de necesitatea valorilor prioritare a materiilor prime existente în stoc,
- se va ţine cont de categoria unităţii, adaptându-se meniurile la cererea clienţilor şi la posibilităţile lor financiare,

- se va avea în vedere timpul de care dispune clientul pentru servirea mesei, clienţilor grăbiţi li se va oferi meniuri cu un număr redus de servicii, mâncăruri uşoare şi un serviciu rapid,
- se va ţine cont de obiceiurile alimentare ale clienţilor, de preferinţele culinare ale invitaţilor pentru a le oferi acestora preparate care să fie acceptate cu plăcere.

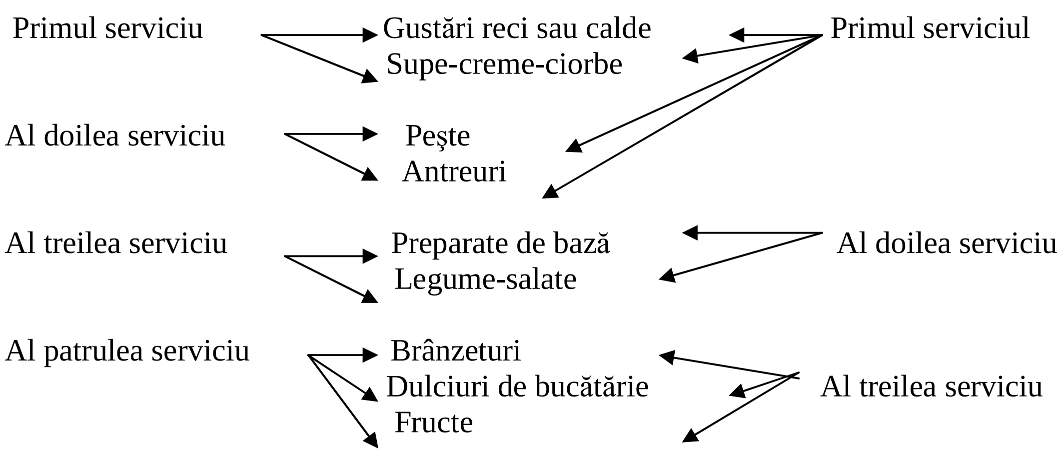
Alcătuirea meniului, constituind o problemă destul de delicată, impune o atenţie deosebită. Numărul serviciilor este determinat de durata mesei şi scopul invitaţiei, un meniu simplu este mult mai apreciat decât un meniu exagerat. Meniul trebuie să ţină cont de ocazia cu care este oferit/servit şi să fie în concordanţă cu aceasta.

Ordinea alegerii preparatelor care se oferă în cadrul unui meniu poate fi stabilită astfel: gustări calde sau reci: supe, creme, ciorbe, borşuri, consomme-uri, preparate din peşte, antreuri din ouă, paste făinoase, legume, organe şi subproduse, preparate de bază cu garnituri şi salate, dulciuri de bucătărie şi produse de cofetărie-patiserie, brânzeturi, fructe.

La alcătuirea meniului se vor avea în vedere o serie de cerinţe specifice, dintre care le amintim pe cele mai importante:

- orice masă-dejun sau cină începe, după caz, cu o gustare caldă (rece), sau o supă, cremă, ciorbă, borş, în funcţie de obiceiurile alimentare ale invitaţilor/clienţilor.
- al doilea serviciu va fi ales dintr-un preparat din peşte sau antreu,
- preparatul de bază va fi însoţit, întotdeauna, de legume şi salată,
- dacă este cazul, se pot oferi brânzeturi,
- în încheierea oricărei mese, se serveşte un desert, de regulă un dulce de bucătărie deosebit,
- coşul cu fructe şi cel cu friandise, dacă este cazul, completează meniul,
- preparatele servite trebuie să se asocieze în modul cel mai armonios cu vinuri şi băuturi de marcă,
- cafeaua va fi însoţită de băuturi digestive (coniacuri sau lichioruri fine)

DEJUN **CINĂ**



Legendă: la alegere, în funcţie de preferinţe.

Unele greşeli trebuie evitate la alcătuirea meniurilor: servirea unor preparate diferite realizate din acelaşi materii prime, preparate gătite prin tehnologii asemănătoare, preparate cu acelaşi aspect coloristic, preparate grase şi foarte consistente, vara, servirea conservelor de legume şi fructe în timpul sezonului. De asemenea, trebuie să se aibă în vedere dacă invitaţii/clienţii respectivi au mai participat la asemenea mese şi într-un asemenea caz, să nu se ofere aceleaşi preparate şi băuturi.

Problema alcătuirii meniurilor este, în general, deosebit de delicată şi în majoritatea cazurilor cei ce alcătuiesc sau propun meniuri trebuie să înţeleagă că reuşita meselor respective este condiţionată nu numai de meniul oferit, ci şi de modul în care acesta este pregătit, prezentat şi servit.

În activitatea practică s-a generalizat alcătuirea de meniuri pentru efectuarea unui număr de 4-5 servicii la dejun şi 3-4 servicii la cină, exceptând băuturile.

Alegerea preparatelor pentru fiecare serviciu se va face ţinând cont de cerinţele enunțate.

CAPITOLUL 10

10. Evidenţa, sistemul informaţional de evidenţă operativă şi clasică. Sisteme informatice pentru restaurante şi hoteluri.

Evidenţa tehnico-operativă a activităţii economice în restaurante, asigură documentele menţionate în continuare, iar modificările de adăugare sau abrogare asupra sistemului informaţional, de evidenţă operativă şi a documentelor stabilite ca formă, volum sau circuit, se vor face prin reglementări elaborate de ministerele de resort, sau ordonanţe guvernamentale, clasificându-le în documente cu regim special şi documente simple.

10.1. Evidenţa operativă clasică.

Operaţiile economice pe care le fac unităţile de alimentaţie, trebuie să fie consemnate în mod obligatoriu în documente primare, tipizate şi în special cele cu regim special, iar documentele netipizate (bonuri de mână), sunt considerate nelegal întocmit şi în consecinţă operaţiunile de evidenţă înregistrate, nu sunt legale în evidenţa contabilă.

Fişa de clasificare a unităţii.

Acest document se completează de conducerea societăţii comerciale cu activitate de alimentaţie, cu propuneri de clasificare şi încadrare în categoria corespunzătoare sau reclasificare, corespunzător criteriilor cerute de reglementările în vigoare, document care se va prezenta spre aprobarea centrului teritorial judeţean de expansiune a comerţului sau a turismului. În acest sens, comisia judeţeană, stabileşte la faţa locului modul de amplasare şi compartimentare a unităţii, dotare şi documentele prezentate (avize, certificate, brevete, licenţe) elaborate de organele competente. Comisia de clasificare şi încadrare, va stabili în prima vizită la faţa locului, lucrărilor şi completările de compartimentare şi dotare etc., ce urmează a se realiza astfel încât la termenele fixate să îndeplinească criteriile pentru clasificarea unitară solicitată şi elaborarea: certificatului de clasificare pentru categoria pe număr de stele şi profilul unităţii.

Documente de evidenţă pentru aprovizionare.

- **Nota de comandă**, se utilizează de toate tipurile de unităţi de alimentaţie şi turism, pentru aprovizionarea cu mărfuri şi materiale de la furnizori, fie aprovizionări curente, fie aprovizionări conform contractelor şi graficelor încheiate cu aceştia. Documentul se întocmeşte de managerul unităţii, în baza comenzilor verbale sau scrise primite de la fiecare secţie a unităţii.
- **Nota de recepţie şi constatare de diferenţe,**se foloseşte pentru toate mişcările de mărfuri şi preparatele culinare, de cofetărie-patiserie, băuturi, ambalaje etc. transfer şi retur care au loc între gestiunile din cadrul aceluiaşi complex (unităţi) şi la punctele de vânzare, situate în afara complexului (unităţii). Totodată documentul se foloseşte la transferul preparatelor şi nepreparatelor, băuturilor, de la bucătărie şi laboratoare, pentru consum la liniile de autoservire (fast-food) şi alte unităţi cu acest profil.
- **Avizul de expediţie,** se foloseşte la consemnarea primirii-livrării de mărfuri şi ambalaje, în unităţile de alimentaţie şi de la furnizori. Se întocmeşte pe

baza cantitativă a mărfurilor şi ambalajelor livrate de către societatea (gestionarul), predător, se semnează de gestionarul care predă marfa, delegatul primitor (mijlocul de transport) şi gestionarul care primeşte marfa. Se întocmeşte în patru exemplare: originalul se anexează la factură, furnizând date la întocmirea acesteia, pentru evidenţa financiar-contabilă a gestiunii, exemplarul doi se anexează la raportul de gestiune al predătorului de marfă şi se înaintează compartimentului financiar contabil al societăţii, pentru evidenţă, exemplarul trei se predă beneficiarului o dată cu marfa, iar exemplarul patru rămâne la unitate pentru evidenţa operativă.

- **Borderoul de achiziţii,** se întocmeşte de lucrătorul delegat sau gestionarul unităţii, cu activitate de producţie culinară, de cofetărie-patiserie, cu ocazia achiziţionării unor mărfuri (materii prime), de pe piaţa neorganizată, mărfuri şi materii prime lipsă din comerţul organizat, sau care nu corespund calităţii preferate. Se întocmeşte conform reglementărilor în vigoare.
- **Fişa de recepţie-calculaţie,** se completează pentru consemnarea operaţiunii de recepţionare în unităţile de alimentaţie a mărfurilor şi ambalajelor sosite de la furnizori. Documentul, serveşte şi pentru recepţionarea mărfurilor cumpărate de pe piaţa neorganizată, anexând la acest document borderoul de achiziţii, precum şi la primirea mărfurilor pe bază de avizi de expediţie.
- **Fişa de magazie,** serveşte ca document de evidenţă operativă, a mişcării stocurilor de mărfuri la locul de depozitare (înmagazinare) şi ca document de informare a patronului şi compartimentului economic al complexului (unităţii). Se completează de gestionar zilnic, în baza datelor rezultate din documentele de intrări şi ieşiri a mărfurilor.
- **Factura fiscală,** se întocmeşte de furnizor, fie la livrarea mărfurilor către beneficiar, cu achitare în numerar sau virament, anexându-se chitanţa de achitare a contravalorii, sau ordinului de plată, fie întocmirea facturii în baza avizelor de expediţie, urmând achitarea contravalorii, în exclusivitate prin virament.

Mărfurile consemnate în factură şi recepţionate la beneficiar (primitor), se înscriu în fişa de recepţie-calculaţie, cu preţurile aferente şi adaosului comercial pentru încărcarea în gestiune pe secţiile unităţii.

Documente de producţie, registru de stocuri şi calcul de preţ.

- **Proces verbal de …….sacrificare, tranşare, eviscerare, refarisiere, fabricaţie, transformare, confiere etc.**

Documentul se întocmeşte în secţiile de producţie, prelucrare primară, termică şi produs finit, sau semipreparat, din cadrul unităţilor de alimentaţie, în scopul stabilirii rezultatelor, operaţiilor specifice pe flux: sacrificare, tranşare, dezosare, finisare, pe părţile anatomice ale cărnii, refarisire şi confiere a fructelor, precum şi producerea de noi reţete culinare, de cofetărie-patiserie, în unitate, pe baza experimentării produsului pe faze tehnologice, consemnând etapele de prelucrări primare şi termice ca produs finit (consumuri specifice) şi sortimentele de semipreparate (mici, pastramă, specialităţi de mezeluri etc.) şi la obţinerea sucurilor naturale din fructe.

Se întocmesc de o comisie din activitatea de producţie şi economică a unităţii, stabilită de patronatul societăţii.

Documentul, stabileşte consumul specific, pentru fiecare etapă de prelucrare şi produs finit, necesar la stabilirea preţului de vânzare.

- **Registru de stocuri (fizice şi valorice), gestionare pe secţii**.

Patronatul unităţii şi compartimentul economic stabileşte secţiile gestionare ale unităţii pentru care se evidenţiază gestiunea zilnică sau periodică a secţiei, întocmindu-se în acest registru de stocuri, pentru fiecare secţie (cantitativ şi valoric), la intrare şi ieşirea din activitate a gestionarului (tură), fiind răspunzători de gestiunea încredinţată (secţiile bar, bufet, bucătărie, cofetărie, magazie etc.)

Registrul se completează cu următoarele date:

- denumirea produselor,
- cantitatea întreagă şi fracţii (băuturi), primită la intrarea şi ieşirea din serviciu,
- preţul unitar/unitatea de măsură (porţii, sticlă, ml, g),
- valoarea fiecărei componente şi valoarea totală a stocului primit, la care se adaugă intrările zilei, totalul general al gestiunii zilei şi totalul general rămas la sfârşitul zilei, diferenţa valorică reprezintă vânzarea zilei (numerar, viramente).

Exemplu de registru de stocuri

Restaurantul…………………

Secţia……………………….. Data……………

	Denumirea produselor	U/M	Preţ unitar	Stoc primit	Intrări zi	Total stoc zi	Stoc rămas la ieşire	Vânzare cantitate zi	Valoarea vânzării zilei
Secţia bar (băuturi)									
1	Vodkă indigenă superioară	St 1/2		55,300	20	75,300	32,100	43,200	
2	Coniac Brandy	St 3/4		15,100	30	45,100	16,100	29	
3	Lichior portocale	St 3/4		7,200	24	31,200	4,100	27,100	
4	Martini roşu	St 1/1		22	-	22	4,300	17,700	
5	Vin Riesling Murfatlar	St 3/4		45,500	40	85,500	25,500	60	
6	Whiskz Scotch	St 3/4		14,100	-	14,100	5,100	9	

7	Suc natural portocale	St 1/1		55	30	85	29	56	
Total vânzare									

Secţia bufet-cofetărie									
1	Chifle speciale	buc		45	500	545	30	515	
2	Cafea prăjită-măcinată	Kg		1,300	2	3,300	0,500	2,800	
3	Ceai plicuri	buc		200	300	500	150	350	
4	Tort şarlotă	Kg		1,800	4	5,800	0,500	5,300	
5	Îngheţată cacao-vrac	Kg		3,500	10	13,500	2	11,500	
6	Pateuri cu brânză	buc		45	200	245	15	230	
Total									

- **Registru pentru calcularea preţurilor de reţete**.

Documentul se întocmeşte pentru calcularea preţurilor la reţetele culinare, cofetărie, patiserie, băuturi (noi sau curente), în baza procesului-verbal de producţie, pe întregul flux tehnologic, analizând consumul specific, analiza ogranoleptică a produsului finit, stabilind gramajul de vânzare a preparatului şi calitatea acestuia din punct de vedere al aspectului, consistenţei, culorii, formei şi gustului.

Pentru noile reţete, se realizează şi analizele fizico-chimice, de specialitate, încadrându-se în parametrii normali comestibili.

Document de planificare zilnică a producţiei, este documentul de planificare a producţiei culinare, sau de laborator, pentru consumul curent al zilei. Se întocmeşte de şeful coordonator al activităţii de producţie (bucătar, cofetar, patiser), în consultaţie cu managerul unităţii, în baza informaţiilor şi comenzilor primite de la lucrătorii din procesul servirii. Documentul este necesar pentru planificarea de materii prime şi auxiliare, puse la dispoziţia activităţii de producţie, fie pe baza reţetelor clasice sau reţete proprii şi a fişei desfăşurate pe fiecare reţetă, fie pe baza calculatorului, care poate prezenta şi evalua materii prime necesare fiecărei reţete, individual şi total, cu valoarea calculată.

10.2. Sisteme informatice pentru restaurante şi hoteluri.

Evidenţa comenzilor pentru masă a turiştilor (turism organizat).

Documentul se foloseşte la înregistrarea efectelor de turişti sosiţi în unitate, în baza contractelor şi precomenzilor, de la agenţiile de turism intern şi extern.

Cu ajutorul acestui document se evidenţează zilnic efectivul de turişti care iau masa în unitate, cu pensiuni complete sau cu demipensiuni şi baremurile de masă aferente, începând cu prima şi terminând cu ultima masă luată, specificată în comanda prezentă şi înregistrată. În acest sens, se determină numărul de porţii (meniuri), planificate zilnic, pe etape de servire a meselor principale (mic dejun, dejun, cină).

Documentul se întocmeşte de conducerea unităţii sau de un lucrător din sectorul economic, la prezentarea turiştilor cu documentul în unitate, consemnând numărul documentului, emitent acestuia, numărul de zile achitate, numărul de persoane, naţionalitatea, baremul de masă şi valoarea totală achitată. După acestea urmează prezentarea turiştilor la şeful de sală pentru preluarea şi conducerea la masă, întocmindu-se tichetul de masă (tichkart-ul), pentru luarea în evidenţă de către orpătarul care le asigură servirea la masă.

Lista de preţuri, este formular netipizat, se întocmeşte cât mai estetic, înscrisurile, precizând: denumirea produsului, unitatea de măsură (porţie, bucată, grame, mililitrii, litri, capacitatea sticlei etc.), cu preţul de servire.

Formularul serveşte la afişarea preţurilor în faţa secţiilor cu prezentare vizibilă în unitate (vitrine de expunere a produselor) şi în prezenţa bufetelor stradale.

Se recomandă confecţionarea listelor pe hârtie specială (carton), de culoare albă şi înscrisul în diferite culori, plăcute în prezentare. Lista de preţuri este o formă de informare a consumatorilor (turiştilor), asupra preţurilor de vânzare a produselor în unitate.

Bonul de marcaj, manual sau tichet de masă.

Documentul se întocmeşte de ospătar, pentru transmiterea comenzilor în scris (pe bon de marcaj manual), separat pe fiecare secţie, în baza comenzilor, preluate de la consumatori la masă. Se întocmeşte în două exemplare, consemnând cantităţile solicitate de consumatori, denumirea produselor şi valoarea fiecărei componente, în funcţie de cantitate. Se totalizează valoarea bonului, se semnează, sau numărul codificat al ospătarului, se datează, iar originalul se transmite la secţie pentru efectuarea comenzilor şi primirea acestora.

În cazul marcajului pe sistem casă de marcat, se precizează şi numărul mesei pentru emiterea notei de plată. Copia de la bonierul de marcaj, întocmit manual se foloseşte la decontarea vânzării zilei, pe secţii prin întocmirea borderoului de vânzare.

Legitimaţia de masă, se întocmeşte de conducerea unităţii de turism, sau peronal, din compartimentul economic, turiştilor români, sosiţi cu bilete de odihne-cură balneară- obţinute de la agenţiile de turism, federaţiile sindicale sau ministerul muncii, care iau masa în restaurantele (complexele balneo-climatice). Legitimaţia serveşte la identificarea şi repartizarea turiştilor la masă, cu specificaţia, data şi masa luată la sosire precum şi data şi ultima masă luată la plecare. Numărul legitimaţiei este acelaşi, cu numărul curent, din evidenţa comenzilor pentru masă.

Pentru turiştii care se prezintă cu un document de mai multe persoane se eliberează o singură legitimaţie în care se precizează numărul de persoane, adulţi şi copii, corespunzător documentului de la emitent.

Pentru copii, dacă s-a achitat 50% din valoarea mesei, a baremului/zi, se va servii la masă 1/2 porţie din fiecare componentă a meniului, sau se achită diferenţa de meniu întreg în unitate, la solicitarea însoţitorilor.

Meniul turistic, documentul se întocmeşte zilnic, de conducerea unităţii, bucătarul coordonator şi personalul economic al unităţii, document care evidenţează structura şi

valoarea meniurilor planificate pentru servire, pe etapele zilei (mic dejun, dejun, cină), în baza baremurilor stabilite de masă, pentru turismul organizat, cu pensiune completă, în staţiunile balneo-climatice. Valoarea baremului planificat/zi, poate fi repartizat astfel: 20% mic dejun, 40% pentru dejun şi 40% pentru cină, sau 25% micul dejun, 45% dejun şi 30% cină, astfel încât valoarea baremului achitat de turism pentru masă, pe cele trei mese principale/zi, să corespundă cu valoarea planificată zilnic. În situaţia economiilor sau depăşirilor valorice/zi a meniurilor stabilite (+ sau -3,4%), se regularizează în ziua următoare, astfel încât pe întregul sejur turiştii să beneficieze de întreaga sumă achitată.

La completarea meniului turistic se consemnează:

- componentele şi cantitatea meniului (UM) pentru micul dejun cu preţ şi valoare nominală şi valoare totală,
- componentele şi cantitatea (U/M) meniul pentru dejun cu preţ şi valoarea meniul,
- componentele şi cantitatea (U/M) a meniului pentru cină cu preţ şi valoarea meniului,
- numărul de porţii planificate pentru fiecare etapă a zilei, adulţi şi copii egal cu numărul de turişti minus decomandările participanţi la excursii sau alte acţiuni turistice, care au fost scoşi din evidenţa comenzilor de masă,
- valoarea planificată a variantelor de meniuri/zi, se înmulţeşte cu efectivul de turişti participanţi la masă rezultând valoarea totală planificat/zi.

Documentul se întocmeşte în trei exemplare din care: originalul se înaintează la contabilitatea unităţii (complexului), împreună cu celelalte acte de gestiune, ca anexă la centralizatorul vânzărilor pe unitate. Următorul exemplar se afişează zilnic etapă de masă, în faţa secţiei bucătării pentru informarea personalului de servire şi marcare, după care la închidere, se depune la dosarul gestiunii bucătăriei, iar ultimul exemplar rămâne la carnetul meniului turistic (patronatul unităţii).

Meniul zilei pentru testare anticipată (turism organizat).

Documentul se întocmeşte de conducerea unităţii, personalul economic al unităţii într-un număr de exemplare egal cu numărul de mese ocupate cu turişti care iau masa.

Meniul zilei, serveşte la informarea turiştilor asupra preparatelor structurate în variante de meniuri pentru dejun şi cină, care li se oferă pentru testare anticipată şi servirea acestora în ziua următoare.

Exemplu: variantele de meniu pentru dejun se oferă şi se testează astăzi la dejun, pentru mâini (dejun şi cină).

Meniul, poate fi prezentat pentru testare, structurat pe 2-3 variante fixe, fie structurat pe fiecare etapă din meniu cu 2-3 componente cu preţuri apropiate, testarea realizându-se prin marcarea cu „X” de către turist, în cadrul fiecărei etape din meniu (dejun şi cină). În acest sens, se realizează centralizarea pe variante de meniu de către ospătari, şef sală (şef unitate), compartiment economic, întocmindu-se în ziua următoare „meniul turistic” pe baremuri şi număr de turişti, pentru pregătirea şi servirea meniurilor.

Fişa de cont a turistului în sejur.

Acest document se întocmeşte pentru fiecare turist, sau familie, pe baza comenzilor de masă, cu serviciul „a-la-carte”, în unitate, pe o anumită perioadă de sejur, sau

delegaţie, plata consumaţiei realizându-se fie prin comană, fie prin achitarea unei sume în unitate odată cu prezentarea turistului în unitate, din care se scade zilnic consumaţia pe baza notelor de plată semnate de turist. Dacă se epuizează suma, ospătarul informează consumatorii iar aceştia pot continua cu depunerea altei valori. Evidenţa fişei se ţine la compartimentul economic al unităţii.

Registrul pentru evidenţa comenzilor la cameră în hotel (Roomservice).

Documentul se utilizează în restaurantele (complexe) cu spaţii de cazare, în care se oferă turiştilor servirea comenzilor pentru micul dejun, dejun sau alte comenzi la camera hotelului. Serviciul se realizează fie prin comandă directă la telefon de către turist, fie prin recepţia hotelului. Comanda se primeşte în scris pe registrul unităţii (oficiului), menţionând numărul camerei, meniul (componentele comenzii preferate).

Decontarea consumaţiei se efectuează la prezentarea şi servirea comenzilor de către lucrător, la cameră, sau prin recepţia hotelului, situaţie în care se prezintă şi se semnează nota de plată de către turist..

Tichetul valoric sau cardul turistic intern (complex turistic).

Acest document se utilizează în restaurantele din staţiunile de turism şi balneo-climatice, sau în alte localităţi de interes turistic în baza documentului de achitare a contravalorii serviciilor de masă pe un sejur calculat la baremul zilei.

O dată cu prezentarea turistului pentru cazare, i se înmânează tichete valorice sau cardul turistic al complexului turistic, la suma achitată pentru masă, în care turistul poate lua masa a-la-carte, atât în unitatea complexului cât şi în alte unităţi aparţinând aceleiaşi societăţi comerciale de profil.

Tichetele valorice sau cardul au acelaşi rol şi valoare ca şi numărul, în diviziune cu moneda naţională, precizându-se pe verso-ul documentului unităţile unde pot consuma meniul.

Buletin de anunţare a sosirii-plecării turiştilor în şi din unitate.

Documentul serveşte la informarea unităţii de alimentaţie, secţiilor complexului hotelier, care oferă servicii cu plata în cont, turiştul fiind cazat în hotel. Documentul se întocmeşte de către recepţia unităţii de cazare pe baza documentelor de decontare la data sosirii turistului în hotel, durata sejurului şi data plecării.

Servirea mesei se efectuează a-la-carte, prin decontarea consumaţiei cu nota de plată, semnată de turist şi transmisă compartimentului contabilitate, pentru evidenţa în fişa de cont.

Lista turiştilor care au micul dejun inclus în tariful de cazare.

Documentul se întocmeşte zilnic, de recepţia hotelului, la prima oră, pe baza documentelor de cazare a turiştilor în tranzit sau sejur, întocmit în două exemplare din care unul se înaintează restaurantului, cu numele turistului şi valoarea micului dejun inclusă în tariful de cazere, iar exemplarul doi rămâne la recepţia hotelului. Turistului i se înmânează un tichet, cu valoarea micului dejun, compus din vârf şi matcă, care o prezintă în restaurant, la lucrătorul care îi asigură serviciul micului dejun.

Lista de decomandare de la servirea mesei.

Documentul se întocmeşte ori de câte ori se organizează acţiuni turistice (excursii, seri festive folclorice, degustări de vinuri la restaurante cu specific etc.), în baza înscrierilor turiştilor de către agenţiile de turism locale, care emit documentul sub semnătură de decomandare, a numărului de mese, baremul de masă şi numărul turiştilor participanţi la acţiunea turistică din unitatea respectivă. Documentul este înaintat restaurantului unde turiştilor li se oferă masa pentru scăderea din efectivul zilei la masă, ocazie în care se oferă pachete cu produse reci, la valoarea meniului.

Documente de decontare între secţii, a consumaţiei la masă şi a vânzării pe unitate.

Nota de plată (factură fiscală) pentru decontarea consumaţiei la masă.

Raportul de gestiune a vânzării zilnice în unitate.

Documentul se întocmeşte valoric, zilnic, la sfârşituk programului, de către gestionar, sau de către compartimentul economic, în baza documentelor de intrare şi ieşire pe fiecare secţie a mărfurilor şi ambalajelor, cumulate cu stocurile valorice ale zilei, la intrarea în serviciu. Se întocmesc în două exemplare, originalul se înaintează compartimentului economico-financiar.

Monetarul, este documentul ce se utilizează de toţi lucrătorii care manipulează (încasează) valori monetare şi depunerea acestora la conducerea unităţii (compartimentul financiar al complexului) la sfârşitul programului zilnic. După centralizarea vânzărilor pe unitate, şeful unităţii (compartimentul economic), întocmesc monetarul general, cu vânzările zilei precedente, depunându-l o dată cu bancnotele şi documentele de virament, la caseria societăţii comerciale, în baza cărora primeşte chitanţa cu suma depusă.

Borderoul de decontarea vânzării zilnice pe secţii.

Documentul se întocmeşte de fiecare ospătar, în baza vânzărilor realizate şi marcarea comenzilor pe secţii în baza bonurilor de marcaj şi preluate din copiile fiecărui bonier, pentru fiecare secţie, care trebuie să corespundă cu vânzările consemnate în notele de plată. În borderou se menţionează vânzările în numerar, cu virament, cu bonuri valorice, cu card, cu fişa în cont etc., depunând numerarul rezultat din centralizarea vânzării în numerar. Înainte de depunerea vânzării, borderoul este verificat de fiecare secţie şi se contrasemnează de exactitatea datelor, de fiecare şef de secţie în parte.

Centralizatorul vânzărilor zilnice pe unitate.

Documentul se întocmeşte de şefulunităţii în baza borderourilor prezentate de ospătar o dată cu depunerea monetarului, întocmit valoric, pe secţii gestionare ale unităţii şi centralizarea vânzării pe unitate şi pe secţii, care trebuie să corespundă cu monetarul general, adiţionându-se şi documentele de virament, valoarea bonurilor valorice, valoarea consumaţiei fişelor în cont, a cardurilor etc., precum şi vânzările de la punctele de desfacere aparţinând unităţii respective. Documentul se semnează de toţi depunătorii vânzători (ospătari, barmani, vânzători tonete etc.), originaluldocumentului se înaintează odată cu monetarul general pe unitatea la caseria societăţii comerciale şi respectiv compartimetului economic-financiar al societăţii, iar copia la compartimentul economic-contabil al unităţii.

Registrul de evidenţă a documentelor cu regim special, documentul se întocmeşte de compartimentul economic al unităţii (complexului), în care se înregistrează toate documentele cu regim special, înregistrate la magazinul de specialitate în baza codului fiscal al societăţii şi achiziţionate de unitatea (complexul respectiv).

10.3. Sisteme informatice de evidenţă operativă.

Evidenţa stocurilor de mărfuri şi preparate culinare, de cofetărie-patiserie, marcarea comenzilor la secţii şi decontarea consumaţiei la masă.

Patronul societăţilor comerciale cu activitate de alimentaţie şi turism pot aplica evidenţa operativă a gestiunilor pe unităţi şi secţii (producţie-servire) prin intermediul calculatorului cu program special de contabilitate-gestiune, începând cu stocurile de mărfuri, sortimentele de preparate culinare, de cofetărie-patiserie şi băuturi, intrările zilnice din punct de vedere cantitativ (fizic) şi valoric, cu preţurile de intrare şi preţurile, calculate, de vânzare (cu adaos comercial).

Evidenţierea pe calculator a reţetelor culinare, de cofetărie-patiserie, curente ale unităţii şi reţete noi, lansate pe bază de experiment, consum specific, preţ şi omologate, se pot calcula în funcţie de preţurile aferente fiecărei componente din reţetă şi preluate zilnic în activitatea de producţie, conform planului stabilit, în funcţie de frecvenţa consumului în unitate.

Marcarea comenzilor la secţii, pe calculator, cu imprimantă, se realizează în acelaşi timp şi scăderea cantităţilor marcate din stocul fizic al fiecărei secţii (cantitativ şi valoric), astfel încât, patronatul poate identifica la orice oră stocul existent şi vânzările în fiecare gestiune.

Marcajul se poate realiza şi prin primirea comenzilor de la consumatori (turişti), deţinători de carduri eliberate de complexul turistic la sosire şi cazare. Se transmite pe calculator numărul cardului, numărul mesei şi componentele comenzii, obţinând tichetul de comandă pentru fiecare secţie, cu valoarea respectivă, care se scade din valoarea iniţială a cardului, la întocmirea notei de plată (înlocuind tichetul valoric).

Marcarea comenzilor pe calculator cu imprimantă sau casă de marcaj specială, cu programe planificate pentru aceste operaţiuni se pot realiza astfel:

- codificarea în numere şi nominal a ospătarilor ex: (1-20),
- codificarea secţiilor gestionare a unităţii ex: (21-30),
- codificarea meselor de servire şi cu rezerve ex: (31-100), cu rezervă (101-120), numere necesare pentru situaţiile când consumatorii solicită notă de plată separată pe număr de consumatori, care nu se poate întocmi la acelaşi număr de masă, folosindu-se aceste numere suplimentare de masă,
- codificarea produselor alimentare, preparatelor culinare, de cofetărie-patiserie, băuturi, cu numere ex: (201-1000), programate pe secţii gestionare, conform codificării,
- decontarea consumaţiei la masă, prin întocmirea notei de plată pe calculator (imprimantă), sau casă de marcat fiscală, în care se precizează: numărul de masă, componentele meniului, valoarea totală a consumaţiei din cate TVA-ul.

Marcaj comenzi la secţii pe aparate fiscale sau calculator cu imprimantă fiscală.

Exemplu de cunoaşterea codurilor:

- masa nr. 13
- secţia bufet-bucătărie, cod 22
- ospătar: Antonescu Amalia, cod 12
- număr persoane 2

Secţia bufet-bucătărie, cod 22

Cod produse	Denumirea componentelor comenzii	Cantitate	Valoare
143	Ciorbă de burtă	2 porţii	
312	Cotlet de porc la grătar	2 porţii	
510	Cartofi înăbuşiţi	2 porţii	
784	Salata verde	2 porţii	
807	Îngheţată	2 porţii	
560	Pâine neagă cu seminţe	6 felii	
		Total	

Notă plată-formular cu regim special-document fiscal (pentru calculator).

- seria: 131211-19
- restaurant: Aurora
- staţiunea: Buziaş, tel……..
- cod fiscal: R………
- nr. înregistrare Reg. Com: J…………./an
- pagina -1
- factura nr: 2201/27.10.2007
- masa: 4
- ospătar: Paraschiv Victoria

Cantitatea U/M	Denumirea produselor	Preţ unitar, lei	Valoare totală, lei
2 porţii	Varză cu ciolan		
1 porţie	Muşchi umplut		
1 porţie	Cartofi ţărăneşti		
1 porţie	Salată de varză		
6 bucăţi	chifle		
3 sticle	Apă plată		
2 porţii	Cafea expreso		
1 porţie	Capucino		
750 ml	Vin fiert		
		Total de încasat	
Din care TVA (19%)			
Mulţumim că aţi ales serviciile unităţii noastre			

Semnătura şi ştampila unităţii

CAPITOLUL 11

11. Igiena şi protecţia muncii în unităţile de alimentaţie publică

11.1. Igiena în unităţile de alimentaţie publică.

Respectarea normelor igienico-sanitare constituie un element de bază în asigurarea unui înalt nivel de servire, în special în unităţile de alimentaţie (gastronomice). Sunt considerate unităţi de alimentaţie toate tipurile de unităţi în care se prepară şi se servesc alimente sub formă de gustări, mâncăruri, dulciuri, băuturi, inclusiv punctele de desfacere, fixe sau mobile (stradale, pieţe, târguri, locuri de odihnă şi agrement etc.)

Pentru desfăşurarea procesului de producţie şi servire în condiţiile igienico-sanitare, unităţile cu activitate culinară trebuie să fie prevăzute cu spaţii speciale de producţie, desfacere, depozitare şi anexe.

Fluxul tehnologic, trebuie astfel organizat încât vesela întrebuinţată să nu fie preluată (debarasată) prin acelaşi ghişeu de distribuire a preparatelor către salonul de servire. Vesela pentru servire şi vesela de bucătărie trebuie spălate separat, în spaţii unde se execută operaţii de preparare. Se recomandă ca aceste spaţii să fie delimitate de părţile laterale prin paravane, de sticlă, plăci fibrolemnoase etc. Vesela curată pentru servire trebuie păstrată în rafturi, prevăzute cu perdele sintetice, iar vesela de bucătărie pe rastele speciale, sau dulapuri închise.

În desfăşurarea tuturor proceselor de prelucrarea alimentelor, trebuie să se menţină în permanenţă curăţenia şi ordinea la fiecare loc de muncă, asigurând dezinfecţia zilnică a ustensilelor, utilajelor şi meselor de lucru, cu detergenţi şi substanţe speciale, de dezinsecţie. În toate unităţile de alimentaţie se va asigura o ventilaţie normală, atât în încăperile destinate producţiei, cât şi în sălile de servire.

Pentru a se evita pătrunderea aerului rece din afară în timpul deschiderii uşilor şi a celor din bucătărie, ventilaţia se va realiza prin instalaţii speciale.

Pereţii bucătăriilor, camerelor de spălat veselă, celor pentru curăţat legume, a oficiului pentru distribuirea alimentelor vor fi căptuşiţi cu plăci de producţie şi servire se depozitează în containere metalice închise, care se evacuează imediat ce s-au umplut. Cutiile de colectarea deşeurilor alimentare cu capac şi pedală, precum şi cutiile metalice de depozitarea resturilor menajere, se vor spăla imediat după golire cu peria de paie, cu apă caldă şi detergenţi şi se vor dezinfecta cu soluţii speciale.

Curăţenia în unităţile de alimentaţie se efectuează în timpul nopţii, după închiderea unităţii, precum şi înaintea deschiderii acesteia. Prima operaţie în efectuarea curăţeniei zilnice, constă în aerisirea sălilor de servire, prin deschiderea ferestrelor şi uşilor (acţionarea aerului condiţionat), apoi se trece la curăţenia pardoselii şi a mobilierului. Pardoselile de marmură, mozaic, ceramică, gresie, se spală cu apă caldă în care s-au dizolvat soluţii de detergenţi folosind găletuşă specială şi mop.

Mobilierul tapiţat cu ţesături textile se curăţă cu aspiratorul de praf, iar cel tapiţat cu materiale plastice se spală cu apă călduţă în care s-a dizolvat un detergent, apoi se clăteşte şi se şterge.

Canaturile şi tocurile uşilor, ferestrelor, lambriurilor exterioare din lemn, se curăţă şi se spală de asemenea cu soluţii şi detergenţi speciali, apoi se lustruiesc cu pastă de lustruit mobilă.

Spălarea şi ştergerea geamurilor de la uşi de la ferestre, a elemenţilor de calorifer, a lambriurilor lavabile se efectuează zilnic şi ori de câte ori se prăfuiesc sau se murdăresc. Spălarea perdelelor şi curăţirea chimică a drepturilor se face periodic, în aşa fel încât să fie permanent curate.

În operaţia de curăţenie trebuie inclusă şi măturarea, stropirea, de cel puţin trei ori pe zi, a trotuarului şi a celorlalte spaţii din jurul unităţii, mai ales în anotimpurile calde.

Curăţenia grupurilor sanitare se asigură în orice unitate de personal special angajat, care se va ocupa de efectuarea şi menţinerea igienei, de existenţa hârtiei igienice, a tabletelor deodorante, a săpunului (solid sau lichid), funcţionarea instalaţiei de apă şi a uscătorului de mâini (prosoape de hârtie şi un coş pentru aceste prosoape folosite). Trebuie să existe în permanenţă în grupul sanitar, odorizante, bureţi din material plastic, soluţii plăcut mirositoare, pompe speciale pentru pulverizarea soluţiei odorizante, cârpe de şters etc. Cabinele pentru femei se vor dota cu cutii metalice prevăzute cu capac şi pedală. Curăţenia generală, completată cu dezinfecţia şi urmată de pulverizarea cu substanţe plăcut mirositoare care se realizează cel puţin de trei ori pe zi.

Vesela folosită la prepararea produselor culinare, prezintă resturi de sosuri, grăsimi etc. Înainte de spălare se va curăţa de grăsimi sau alte resturi, apoi se va freca cu o perie tare deasupra unei lăzi sau a unui vas al cărui conţinut se va depune în lada de resturi menajere a bucătăriei sau unităţii. După aceste operaţii vasele se dirijează pentru spălare şi limpezire cu soluţii la maşina de spălat vesela sau spălare manuală spre primul compartiment al bazinului, cu apă la o temperatură de cca. 40-50^{0}C, în care se dizolvă o substanţă specială pentru degresat. În această soluţie se va spăla vesela murdară. După degresarea şi dizolvarea grăsimilor se freacă bine fiecare obiect, până se curăţă, apoi se trec în al doilea compartiment al spălătorului, în care, în apa încălzită la aceeaşi temperatură a fost dizolvat un dezinfectant (soluţie detergent veselă). Vesela se ţine cca. 2 minute în această soluţie, se clăteşte bine, apoi se scoate din acest compartiment, urmând operaţia de spălare şi limpezire a veselei în apă curată, depozitându-se în rafturi (dulapuri-mese calde).

La spălarea veselei se vor folosi întotdeauna mănuşi de cauciuc, şorţ impermeabil, cizme speciale şi în general echipamentul prevăzut de normele stabilite pentru protecţia şi securitatea muncii. Fiecare lucrător este obligat să întreţină în permanenţă în stare de curăţenie, locul său de muncă de la începutul activităţii şi până la sfârşitul programului de lucru. Conducerea unităţii se va îngrijii în mod curent să aprovizioneze unitatea şi compartimentele de întreţinere, cu cantităţi suficiente de substanţe dezinfectante.

Păstrarea alimentelor.

Unităţile de alimentaţie trebuie să asigure păstrarea alimentelor în camere sau compartimente special amenajate, pentru anumite categorii de produse şi anume: produse uscate (mărfuri generale): produse cerealiere, făinoase, zahăr, produse ambalate etc., lactate şi produse lactate, carne şi preparate din carne, legume, fructe proaspete şi conservate etc.

În magazii, depozite şi încăperi destinate păstrării produselor alimentare se va asigura o ventilaţie permanentă şi corespunzătoare. Se va împiedica accesul insectelor şi al rozătoarelor prin diferite mijloace specifice. Produsele alimentare, cu excepţia legumelor şi fructelor crude, se păstrează în lăzi, în saci, butoaie, care să asigure protecţia contra prafului. Este interzisă păstrarea materialelor cu miros specific pătrunzător (de altă

natură: petrol, săpun, detergenţi etc.) în aceeaşi încăpere cu alimentele, precum şi substanţe cu acţiune nocivă asupra omului (substanţe chimice).

Produsele alimentare se depozitează pe grătare de lemn (saci, lăzi) aşezate în stive, pe rânduri sau în grupuri compartimentate, distanţate în aşa fel încât să se asigure o ventilaţie perfectă, precum şi accesul persoanelor care vehiculează produsele depozitate. Este interzisă păstrarea de produse alimentare alterate în depozite, sau în locuri destinate depozitării produselor alimentare.

Este oprită depozitarea în acelaşi spaţiu frigorific, sau în acelaşi compartiment al spaţiului frigorific, a alimentelor alterate, cu miros pătrunzător sau miros caracteristic, specific, de peşte, brânzeturi etc., împreună cu produsele alimentare care prind cu uşurinţă mirosurile specific străine (lapte, smântână, unt, grăsime, etc.).

De asemenea se interzice, depozitarea în camere frigorifice a subproduselor animale (oase, copite, maţe etc.), ustensile, echipament de lucru etc. Nu se admite păstrarea mâncărurilor gătite în încăperi calde sau în vase descoperite, precum şi amestecarea mâncărurilor neconsumate cu cele proaspăt preparate.

Unităţile de alimentaţie (gastronomice), sunt obligate să păstreze timp de 36 ore o probă din fiecare fel de mâncare, gătită şi servită.

Produsele de panificaţie, se pot păstra în coşuri de răchită, de material plastic sau în lăzile speciale de la furnizor, cu condiţia ca acestea să fie acoperite şi curate, nu se vor aşeza direct pe pardoseală, ci pe rafturi, ferite de praf şi sursa de căldură.

Peştele proaspăt, congelat şi sărat, se va păstra în spaţii frigorifice speciale cu compartimente de congelare şi refrigerare. Peştele proaspăt se mai poate păstra şi în bazine (căzi speciale) cu gheaţă.

Laptele şi produsele lactate, se păstrează în bidoane speciale sau în vase inox, acoperite cu capac, în spaţii frigorifice de refrigerare.

Legumele, se păstrează în pivniţe uscate sau încăperi răcoroase, în care se poate asigura un circuit de aer continuu, fiind aşezate în lăzi curate, sau pe platforme de rafturi cu schelet metalic, fiind controlate periodic, îndepărtându-se imediat cele stricate. Legumele conservate se păstrează în butoaie speciale (din lemn, plastic), borcane, acoperite cu capac.

Transportul produselor alimentare, durata şi modul de transport trebuie astfel realizată încât să nu se producă alterarea sau degradarea produselor şi ambalajelor respective, fiind transportate cu mijloace speciale prevăzute cu instalaţii de frig.

Transportul gheţii, se face în autovehicule curate (cărucioare speciale), şi se aprovizionează de la furnizori special autorizaţi, pentru rezerva unei zile se depozitează în unitate în bazine speciale de beton (căzi).

Persoanele care transportă alimente trebuie să poarte în permanenţă echipament special de protecţie curat.

În timpul sezonului cald durata transportului produselor uşor alterabile (carne, preparate din carne, din legume, produse lactate, din peşte, prăjituri etc.), nu va depăşi o

oră, timpul socotindu-se de la scoaterea produsului din agregatul frigorific al secţiei de producţie şi până la intrarea în unitatea de servire. În cazul în care transportul se execută în recipiente izoterme, în primele ore ale dimineţii, sau după orele 17, cu mijloace de transport speciale, această durată de timp se poate prelungi în funcţie de destinaţia unităţii.

Desfacerea mărfurilor. Materiile prime şi mărfurile necesare procesului de producţie şi de desfacere se recepţionează foarte atent din punct de vedere al calităţii şi prospeţimii lor. În condiţiile primirii de mărfuri conservate se verifică ştanţa datei de fabricaţie şi termenul de garanţie. Ambalajele care prezintă bombaje nu se vor recepţiona, iar cele care capătă asemenea deformări în procesul de păstrare nu se vor pune în consum.

Expunerea preparatelor pentru oferta de vânzare, în vitrine frigorifice, cărucioare de prezentare, se vor respecta condiţiile de igienă şi temperatură în vederea păstrării acestora în condiţii optime naturale. Cu ocazia organizării expoziţiilor de artă culinară-cofetărie, cu expunere deschisă, de preparate reci, care se servesc direct de către consumatori sau sunt servite de către ospătari din cărucioare speciale, platouri, durata de expunere a preparatelor la temperatura de salon, nu trebuie să depăşească 90-110 minute, în sezonul friguros şi 30-40 minute în sezonul cald.

Desfacerea în aer liber a alimentelor preparatelor în pieţe, târguri, terenuri sportive, comerţ stradal, a preparatelor de carne prin frigere, fierbere sau prăjire (mititei, cârnaţi, cremvuşti, fripturi, kebab etc.) este permisă numai în condiţiile în care sursele termice (grătar, aparat de kebab) trebuie să fie prevăzute cu hote ţi burlane amenajate şi amplasate, astfel încât să nu incomodeze locuinţele din vecinătate prin fumul evacuat, asigurând materiile prime pentru produsele ce se pregătesc, corespunzătoare igienic, păstrate în recipiente, închise, evitând căldura exterioară, praful şi insectele.

În astfel de condiţii, pentru servire se va asigura ambalajul corespunzător (containere cartonate, din plastic, şerveţele, scobitori etc.), având în dotare masa specială de distribuţie îmbrăcată în tablă de inox, cu recipienţi metalici, pentru colectarea resturilor, hârtiilor ambalajelor. Locul de amplasare a surselor termice, de pregătire a produselor şi spaţiul rezervat pentru servire, trebuie să fie adecvat acestui tip de serviciu îndeplinind toate condiţiile igienice a împrejurimilor acestuia.

Ustensilele şi echipamentul de serviciu a lucrătorilor se vor menţine într-o perfectă stare de igienă, iar manipularea produselor, pe sursa termică şi în procesul servirii, se va face cu cleştele sau cu ustensilele speciale.

Desfacerea îngheţatei (preambalată şi vrac la cornet), se va face prin instalarea punctului de desfacere în condiţii optime de igienă, protejată contra căldurii solare şi a ploii, prevăzut cu umbrelă.

Măsuri privind procesul de producţie.

Legumele şi fructele se spală în spaţiul destinat acestui scop care va fi prevăzut cu instalaţii de scurgere. Resturile rezultate de la curăţarea acestor produse se colectează în recipienţi speciali de tablă şi se evacuează la camerele de resturi menajere. Se trece apoi la operaţia de spălare cu apă, detergenţi şi dezinfectarea utilajelor, ustensilelor a pereţilor

şi pavimentului. Operaţiile privind prepararea cărnii (tranşarea, dezosarea, tocarea, prepararea semipreparatelor, a mititeilor, cârnaţilor, preparatelor cu carne tocată etc.), se realizează în spaţii speciale (carmangerii), compartimente prevăzute pentru aceste activităţi.

Carnea crudă, proaspătă (decongelată), intrată în preparare trebuie să fie cât mai puţin timp păstrată la temperatura camerei, fiecare lot de semipreparate, introducându-se imediat în spaţii frigorifice. Nu este permis să se toace carnea fiartă, prăjită sau friptă, care rămâne nevândută la sfârşitul unei zile. Mâncarea gătită se ţine la cald până la distribuirea ei (a zilei preparate), la o temperatură care nu va fi mai mare de 65^0C. Ouăle, înainte de folosirea în producţia culinară se spală, apoi se dezinfectează într-o soluţie de cloramină, cca. 10 minute, după care se clătesc cu apă rece.

Deratizarea şi dezinsecţia.

Deratizarea. Şoarecii şi şobolanii, prezintă un pericol mare pentru producţia culinară şi alte produse alimentare, atât datorită faptului că mănâncă alimentele în cantităţi deloc neglijabile, cât şi a faptului că sunt vectori pentru infectarea alimentului producând diferite boli ale organismului uman, cum sunt: leptospiroză, turbare, ciumă, tifos, febră aftoasă, salmoneloză etc. Combaterea rozătoarelor se face prin măsuri preventive sau prin deratizarea propriu-zisă a compartimentelor de păstrare a alimentelor.

Măsurile de prevenire sunt economice, lipsite de pericol şi în cazul unei aplicări corecte, sunt foarte eficiente, care constau în:

- împiedicarea rozătoarelor de a pătrunde în încăperile şi subsolurile unităţii,
- înlăturarea posibilităţilor de hrănire,
- lipsirea rozătoarelor de adăpost.

Deratizarea propriu-zisă se poate realiza prin mijloace mecanice, chimice şi mijloace biologice. Cele mai eficiente sunt mijloacele chimice. Substanţe folosite sunt raticide sau radenticide şi sunt toxice la ingestie şi la respiraţie.

Folosirea acestor substanţe şi tratarea biologică se face de către personalul specializat (sanitar-veterinar).

Dezinsecţia. Insectele atacă produsele alimentare, provocând pagube economice importante şi pot transmite boli infecto-contagioase (febra tifoidă, dezinteria, toxiinfecţiile alimentare şi alte boli virotice).

Principalele insecte care provoacă pierderi însemnate produselor alimentare şi preparatelor culinare sunt:

- gândacii: de făină, gândăcelul surianam, gândacul de bucătărie roşcat sau şvabul, gândacul negru de bucătărie etc.
- gărgăriţele: gărgăriţa grâului, gărgăriţa orezului, gărgăriţa orezului, gărgăriţa mazărei, gărgăriţa fasolei etc.
- moliile: molia fructelor uscate, molia cerealelor, molia magaziilor,
- muştele: musca comună, musca de carne, musca de brânză etc.

Protecţia contra insectelor. Se realizează prin măsuri de prevenire şi măsuri de combatere prin următoarele metode:

- împiedicarea pătrunderii insectelor în secţiile de producţie, depozite de carne, carmangerii, compartimente de lucru a cărnii etc.
- curăţenia strictă şi igienizarea fiecărui loc de muncă şi anexă,

- reglarea condiţiilor de mediu (temperatură, umiditate, aerisire), pentru a nu permite dezvoltarea insectelor,
- controlul exigent al materiilor prime şi al materialelor auxiliar, în depozite, pentru a nu se introduce ouă sau larve de insecte.

Dezinsecţia, se realizează cu substanţe chimice, care se împart în insecticide anorganice, insecticide organice, vegetale de sinteză, organo-clorurate, organo-fosforice etc., prin consultarea organelor sanitare.

Insecticidele se folosesc sub formă de soluţii, suspensii, paste şi emulsii, prafuri şi pulbere, gaze, folosite ca atare sau introduse în lacuri (vopsele şi materiale de văruit). Cele mai folosite sunt insecticidele actuale recomandate de organele sanitare.

La utilizarea insecticidelor trebuie avut în vedere că acestea sunt toxice şi pentru organismul uman, ca atare se vor lua toate măsurile astfel încât insecticidele să nu vină în contact cu produsele alimentare de consum, fiind folosite în exclusivitate cu instrucţiunile organelor sanitare.

Dezodorizarea atmosferei.

Este posibil ca în unele sectoare de producţie-servire să se dezvolte o serie de mirosuri neplăcute, care pot influenţa capacitatea de lucru a lucrătorilor din secţia de producţie, precum şi denaturarea calităţii produselor în lucru sau a produselor finite.

Măsurile cele mai eficiente de eliminarea mirosurilor sunt măsurile preventive pentru evitarea emanării acestora. În afară de igiena corespunzătoare, acest defecte se poate remedia, prin variaţia temperaturii şi a umidităţii relative (instalaţii de aer condiţionat).

Igiena personalului.

Periodic, respectiv lunar, trimestrial, semestrial, (în funcţie de postul ocupat) personalul din alimentaţie, trebuie să se prezinte la controlul medical, iar rezultatele acestuia se consemnează în carnetul medical, pe care trebuie să-l aibă fiecare angajat, păstrat la conducerea unităţii. Conducerea unităţii, (şeful de unitate, şeful de sală, şeful bucătar) trebuie să controleze zilnic, întregul personal cu privire la ţinuta fizică, starea de igienă personală şi starea sănătăţii. Angajaţii care prezintă semne de tulburări acute digestive, boli ale pielii şi alte boli transmisibile, vizibile, nu vor fi admişi la lucru recomandându-le în acest sens a se prezenta la organele medicale, teritoriale (medicul de familie), care le va indica măsurile ce trebuie luate.

Echipamentul sanitar de protecţie, a produselor alimentare ce trebuie asigurat de patronatul unităţii, fiecărui lucrător din activitatea de producţie şi manipulare, care vin în contact cu produsele alimentare în diferite faze ale ciclului acestora (transport, producţie, depozitare, desfacere), în scopul de a le proteja de contaminare. Echipamentul se foloseşte numai la locul de muncă, în timpul activităţii de producţie şi transport. Şorţurile de protecţie se poartă peste echipamentul sanitar. Echipamentul de protecţie trebuie să fie în permanenţă curat (igienic), confecţionat din pânză albă.

Personalul care intră în bucătărie vor purta obligatoriu halat alb. Lucrătorii din activitatea de producţie, trebuie să păstreze în permanenţă, părul îngrijit şi strâns sub bonetă fiind interzise bijuterii la mâini, iar unghiile vor fi în permanenţă curăţate.

11.2. Norme generale de protecţie a muncii.

Normele de protecţia muncii fac parte integrantă din procesul de producţie şi au ca scop asigurarea celor mai bune condiţii de muncă, prevenirea accidentelor şi a îmbolnăvirilor profesionale. Lucrătorii acestui sector, trebuie să respecte normelor de tehnica securităţii muncii la fiecare compartiment de lucru, să şi le însuşească temeinic, participând la toate instructajele ce se fac în unitate de către personalul autorizat la fiecare loc de muncă şi să semneze, în fişa de instructaj individual, că a luat cunoştinţă de acesta. Maşinile, utilajele şi ustensilele vor fi verificate înainte de folosirea lor spre a constata dacă sunt în perfectă stare de funcţionare. Se va verifica dacă au fost luate măsuri de siguranţă conform prescripţiilor şi dacă dispozitivele de siguranţă au fost instalate la utilaje şi instalaţiile din procesul de producţie.

Lipsurile şi defectele constatate se vor aduce imediat la cunoştinţa şefului ierarhic superior (şef bucătar, şef de unitate etc.) care trebuie să ia măsurile de remediere. Este interzis angajaţilor angajaţilor să fumeze sau să meargă cu lămpile de gaz aprinse în apropierea materialelor inflamabile sau explozibile. Deasemeni este interzis fumatul în bucătărie, laborator, unde se prepară alimente şi se asamblează produsele finite.

Fumatul este permis numai în locurile anume stabilite, respectând normele PSI (prevenirea şi stingerea incendiilor). La terminarea lucrului, angajaţii, trebuie să aşeze mărfurile în rafturi, ustensilele în sertare, vesela compartimentată pe destinaţii, iar produsele alimentare alterabile să fie introduse în spaţii frigorifice. Deasemeni, după folosirea utilajelor şi dezmembrarea componentelor, acestea se vor curăţa, spăla, şterge şi se vor aşeza în spaţiile special amenajate.

Vor decupla toate utilajele de la sursele electrice, va închide toate robinetele de presiune şi gaze. Vor strânge toate deşeurile şi le vor transporta la depozitele şi locurile stabilite, vor efectua curăţenia perfectă (igienică).

La exploatarea maşinilor, a utilajelor, se va ţine seama de normele de protecţia muncii specifice fiecărui utilaj.

La maşina electrică de curăţat cartofi, se verifică piatra abrazivă, sau centrifuga de inox, care curăţă rădăcinoasele în prezenţa apei. Pentru protecţia lucrătorului, împotriva electrocutării se vor instala grătare de lemn, sau covor cauciucat, la fiecare utilaj electric. Se verifică cartofii şi alte rădăcinoase să nu conţină corpuri străine (pietre, metal), la introducerea în cuva de curăţire, pentru a nu deteriora maşina.

La maşina electrică de tocat carne, carnea se introduce numai după ce a fost curăţată de pieliţă , tendoane şi resturi de oase. Se porţionează în bucăţi şi se va introduce în pâlnia de alimentare prin intermediul dispozitivului de lemn. În caz de blocare se opreşte maşina de la sursa electrică, se demontează şi se înlătură cauza blocării. În toate ocaziile de defecţiune, nu se va umbla la instalaţia electrică sub tensiune, ci numai după decuplarea de la sursa electrică.

O atenţie deosebită se va acorda în procesul termic al preparatelor culinare, la introducerea şi scoaterea preparatelor din cuptor, introducerea produselor pentru prăjire în tigaia basculantă, friteuză, tigaie pe plită cu ulei înfierbântat etc., în toate condiţiile păstrând distanţa de protecţie în faţa sursei termice şi folosind în permanenţă mănuşile de protecţie la contactul cu utilajul sau vesela fierbinte.

Ştergerea geamurilor în interior şi în exterior se va face în permanenţă cu ajutorul scărilor speciale, în perfectă stare de rezistenţă, fiind asigurată de unul sau doi lucrători.

Paharele se vor manipula în procesul de servire numai pe tăvi (fiind interzisă manipularea între degete).

Flambarea diferitelor specialităţi culinare la masa consumatorilor (la gheridon), se va face cu multă atenţie şi de la distanţă faţă de consumatori, când se realizează servirea propriu-zisă a preparatului la masă. Exemple: clătite flambate, tort flambat…

Postul de prim ajutor se amenajează la toate locurile de muncă în cadrul unităţii şi va fi dotat cu dulăpior special prevăzut cu toate materialele necesare acordării primului ajutor (pansamente, feşi tifon, tinctură de iod, spirt, rivanol, leucoplast etc.)

Activitatea de închidere a unităţii.

După terminarea activităţii de servirea consumatorilor şi numai după ce ultimul consumator a părăsit salonul de servire, indiferent de tipul mesei (obişnuită sau masă organizată), fiecare ospătar (picolo), debarasează mesele de servire, mesele de serviciu (consolele), gheridoanele, de întregul inventar care a fost pus la dispoziţia serviciului. Aceste operaţii, se fac cu mare atenţie, respectându-se regulile de manipulare a obiectelor de inventar. Se trece la operaţiile de debarasarea feţelor de masă, care se strâng pe trei categorii, în funcţie de starea în care se găsesc, după servirea consumatorilor. Cele curate (nefolosite), se strâng cu grijă şi se împăturesc fără a se şifona, respectându-se cutele formate iniţial.

Feţele de masă murdare se strâng fără a se împăturii, se înfăşoară, apoi într-o altă faţă de masă, pentru a fi duse la spălătorie, în seturi de 10, 20 bucăţi.

Se trece la operaţiile de curăţire a mobilierului, fie cu ajutorul unor perii speciale, fie cu cârpe speciale pentru praf. Saunele se aşează, răsturnate pe tăblia mesei, pentru a se efectua igienizarea pardoselii, în condiţii corespunzătoare, de asemenea suporturile de frapiere. Fotoliile şi canapelele tapiţate, se vor aspira cu măturică specială şi cu aspiratorul, amplasându-le pe părţile laterale ale saloanelor, unde s-a efectuat curăţenia, apoi, din nou la locul iniţial. Când pardoseala este de mozaic, piatră sau marmură, se mătură, se freacă cu aspirator-storcător special cu smoc (mop), după dizolvarea detergentului în căldăruşa specială.

Când pardoseala este din parchet, se mătură, iar resturile menajere şi praful care nu au putut fi luate cu mătura, se strâng cu cârpa umedă sau cu aspiratorul.

Concomitent cu efectuarea curăţeniei-igienizării, salonului şi mobilierului, se asigură o aerisire, prin deschiderea ferestrelor şi uşilor sau prin acţionarea instalaţiei de ventilaţie. După ştergerea prafului de pe întregul mobilier, uşi, ferestre, plante decorative, oglinzi, lambriuri etc., se coboară scaunele şi suporturile de frapiere, de pe mese, aşezându-le la locurile iniţiale.

Periodic, cel puţin o dată pe săptămână se efectuează curăţenia generală a salonului, planificat la anumite ore, se scutură tapiţeria afară, se spală geamurile, tocurile de la ferestre, uşi, oglinzi, se lustruieşte mobilierul şi lambriurile. Se curăţă corpurile de iluminat, lustrele, aplicele, tuburile fluorescente, se spală perdelele şi se aspiră draperiile. Se curăţă colţurile pereţilor plafonului, folosindu-se perii speciale cu coadă lungă. În sezonul de vară, când servirea se efectuează şi prin extinderea pe terase, trotuare amenajate, se va menţine permanent un aer împrospătat, prin stropirea pavimentului şi a vegetaţiei. După efectuarea tuturor operaţiilor de curăţenie, igienizare a sălii de servire, a mobilierului, în oficii, vesela de servire, în secţiile de producţie, în secţia bar, bufet,

grupuri sanitare, se inventariază tacâmurile şi se înregistrează în caietul special pentru acest inventar.

Conducerea unităţii (şeful de unitate, şeful de sală), după ce a primit vânzările de la ospătar, a întocmit centralizatorul de vânzări şi monetarul, verifică împreună cu ospătarii şi şefii de secţii, calitatea igienizării unităţii şi securităţii acesteia la toate intrările, urmând închiderea şi părăsirea unităţii cu întreaga formaţie.

11.3. Influenţa mediului asupra muncii.

Studii şi cercetări de specialitate ergonomice au demonstrat că toţi factorii de ambianţă fizică (zgomot, temperatură, umiditate, aerisire, lumină, culoare etc.) pot exercita influenţa pozitivă sau negativă asupra muncii, contribuind la diminuarea oboselii şi crearea unei bunăstări psihice şi fiziologice atât a clienţilor cât şi a lucrătorilor care-i servesc.

Zgomotul poate avea influenţe pozitive, stimulative sau contrarii, nocive. Sunetele muzicale, cu o intensitate medie sau redusă sunt plăcute, stimulative. Sunetele fără armonie şi zgomotele cele mai diverse din restaurante sunt neplăcute, cu influenţe nefavorabile asupra clienţilor şi lucrătorilor din unităţile respective, duc la o stare de enervare a clienţilor şi la scăderea randamentului în muncă al personalului.

Ţinând cont de faptul că în unităţile noastre trebuie să se asigure o ambianţă sonoro care să favorizeze conversaţiile (nivelul zgomotos ambiant între 55-60 decibeli, al dialogului de la un metru distanţă între interlocutori 65-70 decibeli) sunt necesare măsuri ca activitate să se desfăşoare în condiţii optime de sonorizare şi care să nu depăşească limitele pragului normal de audibilitate.

În consecinţă, măsurile vor fi orientate spre atenuarea surselor de zgomot care sunt legate de specificul activităţii din fiecare unitate. Se au în vedere sursele de zgomot specifice (dialogul dintre clienţi, dialogul dintre clienţi şi personalul de servire, programele muzical-artistice din unităţi, tehnologia de servire aplicată, manipularea şi transportul inventarului pentru servire şi de lucru etc.) şi sursele de zgomot nespecifice (trântirea uşilor, conversaţii cu voce tare sau cu ton ridicat, manipulări necorespunzătoare de obiecte de inventar, utilizarea unor mijloace tehnice producătoare de zgomot, poluare sonoră din zonă etc.). Dacă acestor surse adăugăm şi cazurile de perturbare a activităţii din cauza unor clienţi cu un comportament necorespunzător, neritmicitatea în aprovizionarea sau în producerea anumitor preparate sau băuturi, lipsa unor cunoştinţe tehnice minime pentru efectuarea unor servicii de calitate, toate acestea duc la o suprasolicitare a lucrătorilor cu influenţe negative asupra productivităţii muncii, creşterea timpului pentru servire şi calcule, sporirea gradului de oboseală, micşorarea capacităţii auditive, neatenţii, creşterea activităţii cardiace, creşterea metabolismului. Pentru aceasta, în practică se caută soluţii constructive care să diminueze transmiterea sau amplificarea zgomotelor, continuându-se în exploatarea curentă printr-o modernizare şi intimizare adecvată.

Temperatura corespunzătoare a locului de muncă asigură valoarea de confort şi creează bunăstarea fiziologică. Se apreciază optimă, din punct de vedere ergonomic, o temperatură în jurul valorii de 20^0C. Aceasta, în funcţie de felul muncii şi poziţia de lucru, poate varia astfel: muncă intelectuală în poziţie aşezată 21-23^0C, muncă uşoară în

poziţie aşezat 19^{0}C, muncă uşoară în poziţie ortostatică 18^{0}C, muncă grea în poziţie ortostatică 17^{0}C. Asigurarea temperaturii optime în spaţiile de producţie şi servire trebuie să fie realizată diferenţiat potrivit specificului fiecărui spaţiu deoarece o căldură prea mare provoacă moleşeală, somnolenţă, indispoziţie pentru muncă, lipsa de solicitudine şi invers, dacă temperatura este sub limite, apare senzaţia de neconfort, necesitatea purtării unei îmbrăcăminţi neadecvate, mişcării inutile şi implicit scăderea atenţiei, a puterii de concentraţie şi a interesului pentru îndeplinirea sarcinilor profesionale.

Umiditatea şi puritatea aerului au o importanţă deosebită pentru sănătatea omului. Prezenţa aerului în încăperi având umiditatea în afara limitelor recomandate (între 30 şi 70%) poate avea urmări nefavorabile prin scăderea capacităţii de apărare a organismului, mărirea riscului de îmbolnăvire a organelor respiratorii şi ale vederii. De asemenea, existenţa în aerul din încăperi a unor concentraţii mari de praf, fum, gaze, mirosuri nespecifice poate avea consecinţe negative asupra celor care îşi desfăşoare activitatea sau îşi petrec timpul în încăperile respective.

Lumina şi culoarea ca factori de ambianţă fizică influenţează recepţionarea informaţiei vizuale, având rol funcţional, estetic, psihofiziologic, de protecţie şi securitate a muncii.

CAPITOLUL 12

12. Legislaţia privind protecţia consumatorului în domeniul alimentaţiei publice şi turism

12.1. Protecţia vieţii, sănătăţii şi securităţii consumatorilor.

Art. 4.- (1) Se interzice comercializarea de produse sau prestarea de servicii care, utilizate în condiţii normale, pot pune în pericol viaţa, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

(2) Se interzic producerea, importul şi comercializarea produselor falsificate sau contrafăcute.

Art. 5.- (1) Produsele se comercializează numai în cadrul termenului de valabilitate sau al datei durabilităţii minimale stabilite de producător.

(2) Se interzice modificarea termenului de valabilitate sau a datei durabilităţi minimale înscrise pe produs, pe etichetă, pe ambalaj sau în documentele însoţitoare.

Art. 6.- (1) Guvernul, prin organismele sale specializate, stabileşte norme şi reglementări specifice sau le îmbunătăţeşte pe cele existente, când se impune protecţia vieţii, sănătăţii sau securităţii consumatorilor, în următoarele cazuri:

a. fabricarea, importul, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare şi vânzarea produselor,
b. furnizarea şi utilizarea produselor, precum şi prestarea serviciilor.

(2) Normele şi reglementările se referă la grupe de produse şi servicii care, anual, sunt nominalizate şi actualizate de către Guvern, dacă acest lucru se impune.

12.2. Protecţia intereselor economice ale consumatorilor.

Art. 8. - Guvernul adoptă reglementări specifice în scopul prevenirii şi combaterii practicilor ce dăunează intereselor economice ale consumatorilor.

Art. 9. - Operatorii economici sunt obligaţi să pună pe piaţă numai produse sau servicii care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relaţiile cu consumatorii şi să nu folosească practici comerciale abuzive.

Art. 10. **–** Drepturile consumatorilor, la încheierea contractelor, sunt:

a. libertatea de a lua decizii la achiziţionarea de produse şi servicii, fără a li se impune în contracte clauze sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale abuzive în vânzare, de batură a influenţa opţiunea acestora,
b. de a beneficia de o redactare clară şi precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind caracteristicile calitative şi condiţiile de garanţie, indicarea exactă a preţului sau tarifului, precum şi stabilirea cu exactitate a condiţiilor de credit şi a dobânzilor,
c. de a fi exoneraţi de plata produselor şi serviciilor care nu au fostsolicitate şi acceptate,

d. de a fi despăgubiţi pentru daunele provocate de produsele sau serviciile care nu corespund clauzelor contractuale,

e. de a li se asigura service-ul necesar şi piesele de schimb pe toată durata medie de utilizare a produsului, stabilită în documentele tehnice normative sau declarată de către producător ori convenită de părţi,

f. de a plăti, pentru produsele sau serviciile de care beneficiază, sume stabilite cu exactitate, în prealabil, majorarea preţului stabilit iniţial este posibilă numai cu acordul consumatorului,

g. de a sesiza asociaţiile pentru protecţia consumatorilor şi organele administraţiei asupra încălcărilor şi intereselor lor legitime, în calitate de consumatori şi de a face propuneri referitoare la îmbunătăţirea calităţii produselor şi serviciilor,

h. de a fi notificaţi în scris cu 30 de zile înainte de data pentru care a fost încheiat contractul al cărui termen de valabilitate se prelungeşte în mod automat pentru o perioadă de timp determinată sau nedeterminată, în vederea formulării unei opţiuni de prelungire a validităţii acestuia.

Art. 11. - (1) Produsele şi serviciile oferite consumatorilor se măsoară cu mijloace de măsurare şi control adecvate, verificate metrologic, potrivit reglementărilor legale.

(2) Indicaţiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie lizibile şi la vederea cumpărătorului.

Art. 12. - (1) Consumatorii au dreptul de a pretinde vânzătorilor remedierea sau înlocuirea gratuită a produselor şi serviciilor obţinute precum şi despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficienţelor constatate în cadrul termenului de garanţie sau de valabilitate. După expirarea acestui termen, consumatorii pot pretinde remedierea sau înlocuirea produselor care nu pot fi folosite potrivit scopului pentru care au fost realizate, ca urmare a unor vicii ascunse apărute pe durata medie de utilizare a acestora.

(2) Vânzătorul suportă cheltuielile legaret de aceste deficienţe, situaţie care nu îl exonorează de răspundere pe producător în relaţia sa cu vânzătorul.

Art. 13. - (1) Remedierea deficienţelor apărute la produse sau servicii ori înlocuirea produselor care nu corespund în cadrul termenului de garanţie sau de valabilitate şi care nu sunt imputabile consumatorului se face în termenul maxim stabilit prin reglementări sau, după caz, prin contact.

(2) În cazul unor vicii ascunse, termenul maxim stabilit la alineatul precedent curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de un organism tehnic neutru.

Art. 14. - (1) În cazul produselor la care timpul de nefuncţionaredin cauza deficienţelpr apărute în cadrul termenului de garanţie depăşeşte 10% din acest termen, precum şi în cazul produselor alimentare, farmaceutice, al dispozitivelor proteice şi/sau medicale, al produselor destinate nou-născuţilor, al cărucoarelor pentru copii şi al produselor cosmetice care prezintă abateri de la caracteristicile calitative prescrise sau declarate, cu excepţia medicamentelor şi produselor preparate în cop medical sau terapeutic, vânzătorul este obligat, la cererea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.

(2) Timpul de nefuncţionare menţionat la alin (1) prelungeşte în mod corespunzător termenului de garanţie şi curge din momentul sesizării vânzătorului-unităţii service până la aducerea produsului în stare de utilizare normală şi al notificării în scris în vederea ridicării produsului sau predării efective a produsului către consumator.

(3) Produsele de folosinţă îndelungată care înlocuiesc produsele defecte în cadrul termenului de garanţie vor beneficia de un nou termen de garanţie, care curge de la data preschimbării produsului.

(4) Termenul de garanţie curge de la data vânzării produsului. Pentru bunurile de folosinţă îndelungată noi, obţinute prin tragere la sorţ la tombole, câştigate la concursuri, câştiguri la C.E.C, Loto-Prono şi similare sau acordate cu reducere de preţ ori gratuit de către operatorii economici, termenul de garanţie curge de la data intrării bunului respectiv în posesia câştigătorului.

Art. 15. - (1) Restituirea contravalorii sau înlocuirea produsului achiziţionat ori a serviciului prestat se face imediat după constatarea imposibilităţii folosirii acestuia dacă această situaţie nu este imputabilă consumatorului

(2) Restituirea contravalorii produsului sau serviciului se face la valoarea actualizată a acestuia, calculată în funcţie de indicele de inflaţie comunicat de Institutul Naţional de Statistică. Valoarea actualizată astfel calculată nu va putea fi mai mică decât contravaloarea produsului sau serviciului pe care operatorul economic obligat la restituire o percepe pentru produse sau servicii de acelaşi fel, în momentul restituirii.

(3) Operatorul economic are aceleaşi obligaţii pentru produsul sau serviciul înlocuit ca şi pentru produsul sau serviciul vândut iniţial.

(4) Persoanele împuternicite conform ast. 54 să constate contravenţia şi să aplice sacţiunea prevăzută de prezenta ordonanţă vor stabili pentru produse şi servicii, odată cu sancţiunea şi măsuri de remediere, înlocuire, restituirea contravalorii acestora sau restituirea sumelor încasate de la consumatori, după caz.

Art. 16. - (1) Consumatorul poate solicita plata unor despăgubiri, potrivit clauzelor contractuale sau dispoziţiilor legale, în cazul remedierii ori al înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare.

(2) Soluţionarea solicitării plăţii unor prejudicii morale sau saune conexe remedierii ori a înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare cerute de consunatori sau de operatorii economici este de competenţa instanţei judecătoreşti competente ori a organismului de mediere competent.

Art. 17. – Vânzătorul asigură toate operaţiunile necesare repunerii în funcţiune, înlocuirii produselor ori remedierii serviciilor reclamate în cadrul termenului de garanţie sau de valabilitate, respectiv pentru vicii ascunse în cadrul duratei medii de utilizare, precum şi a celor ocazionate de transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, montarea şi ambalarea acestora, vânzătorul suportă şi cheltuielile legate de acestea, situaţie care nu îl exonerează de răsăpundere pe producător în relaţia sa cu vânzătorul.

12.3. Obligaţiile operatorilor economici şi drepturile consumatorului.

Art. 7. - Operatorii economici sunt obligaţi

a. producătorii:

- să răspundă pentru prejudiciul actual şi cel viitor cauzat de produsul cu defect, precum şi pentru cel cauzat ca rezultat cumulat al produsului cu defect cu o acţiune sau o omisiune a unei terţe persoane,
- să ăună pe piaţă numai produse singure, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate şi/sau certificate,
- să pună pe piaţă numai produse care respectă condiţiile prescrise sau declarate,
- să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piaţă sau de la consumatori produsele la cer organele abilitate sau specialiştii proprii au constatat neândeplinirea caracteristicilor prescise, declarate sau care ar putea afecta viaţa, sănătatea ori securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformităţile respective,
- să asigure, atât pe durata de fabricaţie, cât şi după scoaterea din programul de fabricaţie, cât şi după scoaterea din programul de fabricaţie, pentru perioada cel puţin egală cu durata medie de utilizare, calculată de la data vânzării ultimelor produse, direct sau prin terţi abilităţi, piesele de schimb aferente şi service-ul necesar produselor de folosinţă îndelungată,

b. distribuitorii:
- să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt sigure şi respectă condiţiile prescrise sau declarate,
- să nu comercializeze produse despre care deţin informaţii sau consideră că pot fi periculoase,
- să anunţe, imediat autorităţile publice competente, precum şi producătorul despre existenţa pe piaţă a oricărui produs de care au cunăştinţă că este periculos,
- să retragă de la comercializare produsele la care organele abilitate de lege au constatat că nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, dacă aceasta constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformităţile respective,
- să asigure condiţiile tehnice stabilite de producător pe timpul transportului, manipulării, depozitării şi desfacerii produselor,

c. prestatorii de servicii:
- să folosescă, în cadrul serviciilor prestate, numai produse şi procedeuri sigure şi după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate şi/sau certificate şi să anunţe imediat existenţa pe piaţă a oricărui produs despre care au cunoştinţă că este periculor,
- să presteze numai servicii care nu afectează viaţa, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora,
- să respecte condiţiile prescrise sau declarate, precum şi clauzele prevăzute în contracte,
- să asigure, la prestarea serviciilor, condiţiile stabilite de producător, de actele normative în vigoare, precum şi cele specifice desfăşurării activităţii,
- să răspundă pentru prejudiciul actual şi cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.

12.4. Legislaţie privind protecţia consumatorilor.

Legea nr. 296 din 28 iunie 2004 privind Codul consumului.

Publicată în M.O. nr. 593 din 1 iulie 2004.

Ordonanţa Guvernului României nr. 21 din 21 august 1992, privind protecţia consumatorilor.

Publicată în M.O. nr. 212 din 28 august 1992. Republicată în M.O. nr. 75 din 22 martie 1994. Republicată în M.O. nr 208 din 28 martie 2007.

Ordonanţa Guvernului României nr. 99/2000 privind comercializarea produselor şi serviciilor pe piaţă.

Publicată în M.O. nr. 424 din 1 septembrie 2000.

Hotărârea Guvernului României nr. 333/2003 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Ordonanţei Guvernului 99/2000 privind comercializarea produselor şi serviciilor de piaţă.

Publicată în M.O. nr. 235 din 7 aprilie 2003.

Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între comercianţi şi consumatori.

Publicată în M.O. nr. 560 din 10 noiembrie 2000. Republicată în M.O. nr. 1014 din 20 decembrie 2006.

Legea nr. 608/2001 privind evaluarea conformităţii produselor.

Publicată în M.O. nr. 712 din 8 noiembrie 2001. Republicată în M.O. nr. 313 din 6 aprilie 2006.

Hotărârea Guvernului României nr. 71/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice privind modulele utilizate în diferite faze ale procedurilor de evaluare a conformităţii produselor din domeniile reglementate, prevăzute în **Legea nr. 608/2001** privind evaluarea conformităţii produselor, republicată şi a regulilor de aplicare şi utilizare a marcajului european de conformitate CE.

Republicată în M.O nr. 313 din 6 aprilie 2006.

Anexă - Norme metodologice privind modulele utilizate în diferite faze ale procedurilor de evaluare a conformităţii produselor din domeniile reglementate, prevăzute în **Legea nr. 608/2001** privind evaluarea conformităţii produselorrepublicată şi a regulilor de aplicare şi utilizare a marcajului european de conformitate CE.

Hotărârea Guvernului României nr. 891/2004 privind stabilirea unei măsuri de supraveghere a pieţei produselor din domeniile reglementate, prevăzute în **Legea nr. 608/2001** privind evaluarea conformităţii produselor, republicată .

Legea 449/2003 privind vânzarea produsului şi garanţiile asociate acestora.

Publicată în M.O. nr. 812 din 18 noiembrie 2003.

Legea nr. 240/2004 privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte.

Publicată în M.O. nr. 552 din 22 iunie 2004.

Legea nr. 245/2004 privind securitatea generală a produselor.

Publicată în M.O. nr. 565 din 25 iunie 2004.

Legea nr. 282/2004 privind protecţia dobânditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor purtând asupra dobândirii unui drept de utilizare pe durată limitată a unor bunuri imobiliare.

Publicată în M.O. nr. 580 din 30 iunie 2004

Legea nr. 289/2004 privind regimul juridic al contractelor de credit pentru consum destinate consumatorilor, persoane fizice.

Publicată în M.O nr. 611 din 6 iulie 2004.

Ordinul nr. 2/231/2005 pentru aprobarea Normelor de aplicare a **Legii nr. 289/2004** privind regimul juridic al contractelor de credit pentru consum destinate consumatorilor, persoane fizice.

Publicată în M.O nr. 326 din 18 aprilie 2006.

Ordonanţa Guvernului României nr. 106/1999 privind contractele încheiate în afara spaţiilor comerciale.

Publicată în M.O. nr. 431 din 31 august 1999.

Ordonanţa Guvernului României nr. 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice.

Publicată în M.O nr. 431 din 31 august 1999. Republicată în M.O nr. 387 din 7 iunie 2007.

Ordonanţa Guvernului României nr. 130/2000 privind protecţia consumatorilor la încheierea şi executarea contractelor la distanţă.

Publicată în M.O. Nr. 431 din 2 septembrie 2000.

Ordonanţa Guvernului României nr. 85/2004 privind protecţia consumatorului la încheierea şi executarea contractelor la distanţă privind serviciile financiare.

Publicată în M.O în 796 din 27 august 2004.

Hotărârea Guvernului României nr. 947/2000 privind modalitatea de închidere a preţurilor produselor oferite consumatorilor spre vânzare.

Publicată în M.O nr. 524 din 25 octombrie 2000.

Hotărârea Guvernului României nr. 187/2000 privind unităţile de produse alimentare care prezintă riscul de a pune în pericol sănătatea sau securitatea consumatorilor.

Publicată în M.O. nr. 121 din 21 martie 2000.

Hotărârea Guvernului României nr. 559/2001 privind unele măsuri de comercializare a produselor alimentare şi nealimentare în staţiunile turistice.

Publicată în M.O. nr, 335 din 22 iunie 2001.

Hotărârea Guvernului României nr. 1022/2002 privind regimul produselor şi serviciilor care pot pune în pericol viaţa, sănătatea, securitatea muncii şi protecţia mediului.

Publicată în M.O nr. 711 din 30 septebrie 2002.

Hotărârea Guvernului României nr. 396/2003 privind asigurarea utilizatorilor de jucării.

Publicată în M.o nr. 264 din 16 aprilie 2003.

Hotărârea Guvernului României nr. 1102/2002 privind regimul de introducere pe piaţă şi de exploatare a echipamentelor pentru agrement.

Publicată în M.O. nr. 758 din 17 octombrie 2002.

Hotărârea Guvernului României nr. 1553/2004 privind unele modalităţi de încetare a practicilor ilicite în domeniul protecţiei intereselor colective ale consumatorilor.

Publicată în M.O. nr. 902 din 5 octombrie 2004.

Hotărârea Guvernului României nr. 348/2004 privind exercitarea comerţului cu produse şi servicii de piaţă în unele zone publice.

Publicată în M.O. nr. 269 din 28 martie 2004.

Hotărârea Guvernului României nr. 1912/2006 privind stabilirea unei măsuri pentru asigurarea aplicării Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European şi al Consiliului din 11 februarie 2004, care stabileşte reguli comune privind compensarea şi asistenţa acordate pasagerilor în cazul refuzului la îmbarcare şi al anulării sau întârzierii zborurilor şi care abrogă Regulamentul (CEE)nr. 295/1991.

Publicată în M.O nr. 1050 din 29 decembrie 2006.

Ordinul nr. 535/2001 privind unele măsuri de informare a consumatorilor.

Publicat în M.O. nr. 4 din 7 ianuarie 2002

Ordinul nr. 92/2007 pentru aprobarea Normei privind unle măsuri de informare a consumatorilor, persoane fizice, de către operatori economici prestatori de servicii în cadrul contractelor preformulate folosite de aceştia.

Publicat în M.O nr. 128 din 21 februarie 2007.

Ordinul nr. 205/2007 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către operatorii economici care desfăşoară activităţi de schimb valutar.

Publicat în M.O. nr. 242 din 11 aprilie 2007.

Hotărârea Guvernului României nr. 755/2003 privind organizarea şi funcţionarea Autorităţii Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor.

Publicată în M.O. nr. 490 din 8 iulie 2003.

Hotărârea Guvernului României nr. 244/2007 privind autorităţile competente responsabile cu aplicarea legislaţiei din domeniul protecţiei consumatorilor şi cooperarea dintre Autorităţile Naţionale în acest domeniu.

Publicată în M.O nr. 187 din 19 martie 2007.

CAPITOLUL 13

Fabricarea laptelui

În industria laptelui se utilizează o importantă cantitate de enzime, în special în producerea de brânzeturilor, iar bacteriile lactice sub formă de culturi starter de producţie sau culturi starter concentrate, stau la baza obţinerii produselor lactate fermentate.

13.1. Condiţii pe care trebuie să le îndeplinească laptele destinat fabricării produselor lactate acide dietetice.

Calitatea laptelui folosit la prepararea produselor lactate acide dietetice determină, în mare măsură, calitatea produselor finite. Rezultă că trebuie recepţionat numai laptele de primă prospeţime deci, cu un grad de contaminare cât mai redus şi cu compoziţie normală. În cazul laptelui de vacă acesta trebuie să corespundă următoarelor cerinţe:

- densitate, minimum 1,029,
- aciditate, maximum 17-19°T,
- titrul proteic, minimum 3,2,
- proba reductazei (durata de decolare a albastrului de metilen) minimum 3 ore.

13.1.2. Produse lactoacide.

Iaurtul este un produs lactat acid dietetic care se fabrică în numeroase ţări în principal din lapte de vacă, cultură starter de producţie având în compoziţie două bacterii lactice: *Lactobacilus Delbruecki subspecia Bulgaricus şi Streptococus Salivarius subspecia Therotophilus* între care se crează relaţii simbiotice, ceea ce conduce la accelerarea produsului de fermentare şi de formare a substanţelor de aromă specifice produsului.

Laptele bătut se obţine din lapte de vacă pasteurizat şi răcit care se însămânţează (inoculează) cu o cultură starter de producţie formată din streptococi.

Laptele acidofil se obţine prin fermentarea laptelui cu o cultură starter de producţie care conţine numai Lactobacillus Acidophilus. La fabricarea laptelui acidofil trebuie să se aibe în vedere următoarele:

- Lactobacillus Acidophilus este o bacterie de origine intestinală care se aclimatizează uşor în organism, deci consumul de lapte acidofil va realiza o îmbogăţire a microflorei (microbiotei) intestinale cu bacterii lactice cu rol benefic (profilactic) în deranjamentele intestinale şi respectiv, va restabili echilibrul microflorei intestinale în urma tratamentului cu antibiotice,
- Lactobacillus Acidophilus este foarte sensibil la bacteriile de infecţie, ceea ce impune o pasteurizare riguroasă a laptelui destinat laptelui acidofil şi chiar să se înlocuiască aceasta cu sterilizarea.

Chefirul este un produs lactat acid dietetic de origine caucaziană. Din punct de vedere chimic, chefirul este un produs rezultat în principal, în urma unei duble fermentaţii: fermentaţie lactică şi alcoolică ca urmare a dezvoltării în lapte a bacteriilor

lactice (streptococi şi lactobacili), drojdiilor şi bacteriilor acetice, toate aceste microorganisme fiind aglomerate în aşa numita granulă de ghefir.

Granula de ghefir este o aglomerare de cazeină cu aspect de conopidă care cuprinde în ea şi la suprafaţa ei microorganismele ce participă la fermentare. Granula de chefir are diametrul de aproximativ 1 cm (0,3-2 cm), dar imediat ce au fost recuperate din lapte diametrul ei este mai mare (2-5cm), fiind de culoare albă cu structură spongioasă elastică.

Suprafaţa granulei conţine aproape numai lactococi şi streptococi, în timp ce în interiorul granulei predomină lactobacilii şi drojdiile.

Tehnologia de fabricare a chefirului cuprinde două etape principale:

- cultivarea granulelor de chefir,
- fabricarea propriu-zisă a chefirului.

Cultivarea granulelor de chefir. Granulele de chefir pot fi livrate de producătorii de culturi starter sub formă de :

- suspensie în soluţie sterilă de 0,9% NaCl,
- granule congelate,
- granule liofilizate.

Având în vedere că la congelare/depozitare şi la liofilizare/depozitare. Se distrug mai mult de 80% din celulele de drojdie, la utilizarea granulelor se face o suplimentare cu drojdii de chefir izolate din granule proaspete.

Pentru pregătirea şi întreţinerea culturilor de chefir se fac următoarele precizări:

- în primele ore de termostatare se recomandă amestecarea laptelui cu granule de chefir, fapt ce conduce la aerarea amestecului şi la dezvolatrea mai intensă a microorganismelor aerobe (drojdii), se intensifică şi formarea substanţelor de aromă de către bacteriile lactice aromatizante,
- cultura de producţie se obţine zilnic, deoarece laptele în care se menţin granule se schimbă zilnic,
- o dată sau de două ori pe săptămână, granulele se spală cu lapte pasteurizat şi răcit sau cu apă fiartă şi răcită pentru îndepărtarea resturilor de coagul rămase între cutele granulelor, precum şi a surplusului de bacterii care ar putea provoca suprafermentarea. O dată cu spălarea se realizează şi o sortare a granulelor cele mai îmbătrânite îndepărtându-se,

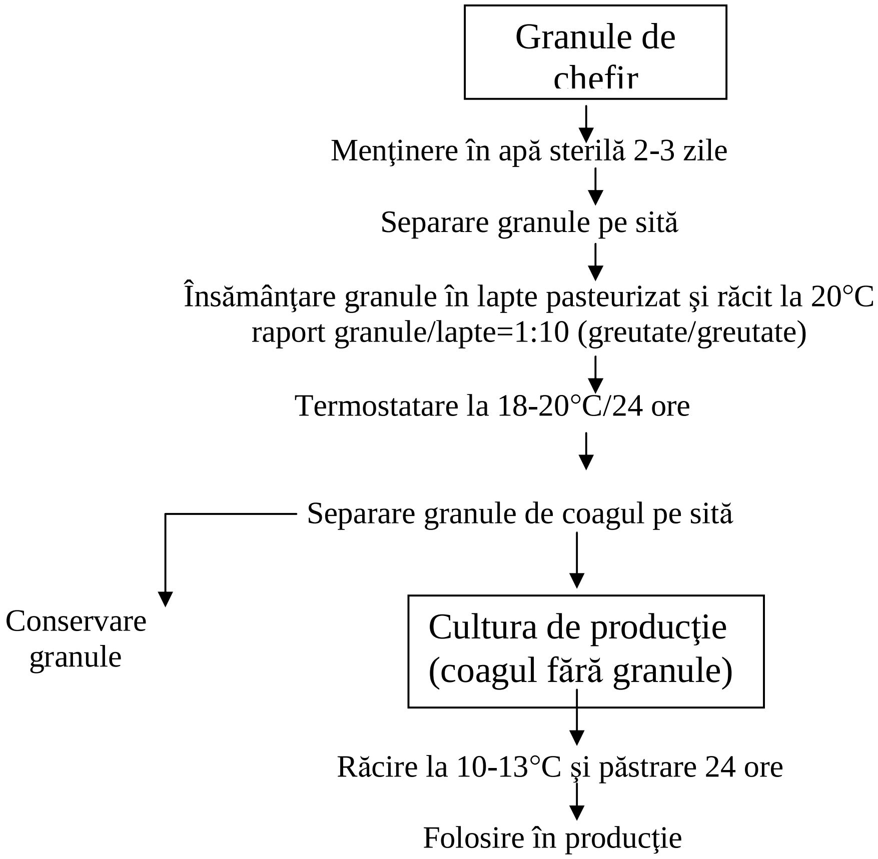


Fig. Schema tehnologică de obţinere a culturii starter de chefir.

- răcirea la 10-13°C şi păstrarea timp de 24 ore a culturii de chefir este necesară pentru ca drojdiile şi bacteriile producătoare de aromă să se dezvolte intens, accentuând gustul şi mirosul specific produsului,
- se consideră o cultură starter de chefir de calitate aceea care are consistenţa unei smântâni dulci, este fluidă, uşor spumoasă, cu gust slab înţepător, caracteristic, iar aciditatea este mai mică sau egală cu 110°T.

Noţiunea de chimia şi fizica laptelui. Structura chimico-coloidală a laptelui.

Laptele este un sistem complex chimico-coloidală, în care grăsimea se găseşte în stare de emulsie-proteinele reprezintă faza coloidală iar lactoza şi sărurile minerale, faza moleculară şi ionică.

Între aceste substanţe există o interdependenţă complexă. Din punct de vedere fizic şi chimic, fazele sunt legate în aşa fel între ele, încât modificarea condiţiilor existente a unuia dintre componnţi atrage după sine şi modificarea celorlalţi componenţi. Prin urmare, în lapte se constată sisteme de echilibru atât în interiorul fiecărei faze cât şi între faze.

În lapte se constată următoarele sisteme de echilibru:

- *faza de emulsie,* grăsime-proteine (pelicula proteică a globulelor de grăsime), grăsime-plasmă (vâscozitate),
- *faza coloidală-* cazeină-apă (hidratare)-cazeină-calciu fosfat (sub o formă complexă)-cazeină PH (sistem stabil),
- *faza moleculară-* clor-indicele de zahăr (presiunea osmotică)-echilibrul acizi-baze (PH)-petenţialul oxidoreducător.

În cazul prelucrării laptelui are loc o distrugere a sistemului în echilibru, de exemplu, desfacerea emulsiei de grăsime în cazul fabricării untului, emulsionarea şi omogenizarea în fabricarea îngheţatei, coagularea proteinelor în fabricarea brânzeturilor şi a produselor albuminoide, cristalizarea lacto în fabricarea laptelui condensat etc.

Faza de emulsie a laptelui.

Se ştie că grăsimea din lapte este dispersată sub formă de picături mici sau globule. După cercetările lui INIHOV şi datele lui ZAICOVSCHI, FEDOROVA şi JAROUSCHI, mărimea globulelor de grăsime în laptele de vacă variază de la 0,1 până la 10 microni şi este în medie de trei.

O asemenea stare polidispersă a emulsiei nu constituie o stare de echilibru stabil. Numai prin omogenizare se reuşeşte crearea unei stări stabile. Echilibrul fazei depinde nu numai de mărimea globulelor de grăsime, ci şi de vâscozitatea mediului în care se găseşte, adică de vâscozitatea laptelui smântânit. Acest indice la rândul său, depinde de starea coloidală a proteinelor. În felul acesta se constată o interdependenţă între faza grasă şi cea coloidală.

Cercetările au arătat că emulsia stabilă se poate forma numai în prezenţa unui emulgator.

Un astfel de emulgator, în lapte este lipoproteina din care este costituită pelicula globulelor de grăsime. Ea reprezintă o combinaţie între lecitină şi proteină. Pelicula proteică a globulelor de grăsime constă din două straturi: unul interior în care moleculele de lecitină se găsesc orientate cu partea lipoidică spre suprafaţa grăsimii şi unul exterior în care partea proteică este orientată cu partea hidrofilă către apă.

Structura globulelor de grăsime şi a peliculei lor a fost cercetată cu ajutorul microscopului electronic. Prin fotografiere s-a constatat că globulele de grăsime au o formă ovală, iar pelicula are o structură solzoasă.

La suprafaţa exterioară a peliculei sunt adsorbite în plus, albumina, globulina şi caseina. De aici rezultă clar motivul pentru care smântina obţinută la separator, coţine ceva mai multă proteină în substanţă uscată degresată decât laptele iniţial.

La prelucrarea laptelui este necesar să se rezolve atât problemele referitoare la mărirea stabilităţii emulsiei de grăsime (de exemplu, la fabricarea îngheţatei şi a conservelor), cât şi problemele referitoare la distrugerea acesteia (la prepararea untului). În toate aceste cazuri trebuie să se ţină seama de prezenţa peliculei proteice de pe suprafaţa globulelor de grăsime.

Prin cercetarea compoziţiei chimice a gliceridelor conţinute în grăsimea din lapte au fost stabilite o serie de date interesante. În lucrarea lui CAROSNIŢCAIA (Academia de Agricultură Timiriazev) şi în lucrarea lui ACHERMAN, efectuată sub conducerea

prof. PALADIN s-a descris fracţionarea gliceridelor din grăsimea conţinută în lapte după temperatura lor diferită de cristalizare în acetonă.

S-au stabilit raporturile cantitative dintre fracţiunile de gliceride solide, semisolide şi lichide, precum şi proprietăţile lor chimice. Astfel s-a constatat că 65% din grăsimea laptelui este formată din gliceride lichide, care se solidifică numai la temperatura de –6,1^{0}C. Această fracţiune cuprinde gliceridele a căror punct de solidificare este şi mai scăzut şi care pot rămâne în stare lichidă chiar la temperaturi cu mult sub 0^{0}C.

Fracţiunea de gliceride lichide din grăsimea laptelui constă, mai ales din acizi graşi inferiori şi acizi graşi nesaturaţi.

Mai înainte se ştia că printre acizii graşi nesaturaţi care se găsesc în grăsimea din lapte, cantitatea cea mai mare revine acidului oleic.

Totuşi în ultimul timp s-au descoperit alţi acizi gaşi nesaturaţi: LINOLEIC- cu două duble legături

$$CH_3(CH_2)_4\ CH = CH\text{-}CH_2\text{-}CH = CH(CH_2)_7COOH$$

LINOLENIC- cu trei duble legături

$$CH_3CH_2CH{=}CHCH_2CH = CHCH_2CH = CH_2(CH_2)_7COOH$$

care după cât se pare, reprezintă vitamina F

Conţinutul grăsimii laptelui în aceşti acizi graşi (după datele din literatură) variază de la 0,6 până la 3,7% din care acizi graşi cu două duble legături de la 0,6 până la 2%.

Acizii graşi nesaturaţi care intră în compoziţia grăsimii laptelui, joacă un rol însemnat în procesele chimice care au loc în cazul păstrării untului proaspăt şi a untului topit.

La o depozitare mai îndelungată a untului apar adesea defecte de gust şi de miros, cunoscute sub denumirea de gust senos, impur etc. S-a pus problema stabilirii naturii chimice a substanţelor care imprimă untului defectele amintite şi să se clasifice în ce fel şi din care anume componenţi ai grăsimii se formează acestea.

Prin distilarea untului cu aceste defecte sub un vid înaintat s-a reuşit să se separe substanţa care în timpul păstrării îndelungate la t^0 scăzute (sub 0^{0}C) imprimă untului un gust neplăcut.

S-a stabilit că transformările chimice care determină în unt, defectul de gust, se datoresc în special fracţiunii volabile, care poate fi căptată în întregime şi lichefiată la temperatura de –196^{0}C.

Cu ajutorul unei instalaţii de distilare sub vid din cantitatea de 5 Kg grăsime alterată s-a reuşit să se obţină câteva zecimi de gram de substanţă adică să se concentreze substanţele de gust, de aproape o sută de mii de ori.

Substanţa separată constă din carbon, hidrogen şi oxigen şi nu conţine azot şi sulf. Prin adaosul unei cantităţi infime din substanţa separată în untul proaspăt, se imprimă acestuia un gust neplăcut, perceptibil, analog aceluia care apare în untul care a fost supus unei păstrări îndelungate la o t^0 sub 0^{0}C.

În legătură cu schimbarea culorii untului topit, în condiţii de păstrare la t^0 sub 0^{0}C, s-au efectuat de către institutul de studii şi cercetări ai industriei untului, cercetări cu privire la natura coloranţilor conţinuţi în grăsimea laptelui.

Carotina, împreună cu o cantiate mică de xantofilă constituie colorantul principal din unt care-i imprimă o culoare galbenă. (Conform datelor d-nei FEDOROVA) conţinutul de carotină în unt depinde de conţinutul acesteia în nutreţuri. S-a stabilit că în luna iulie şi august, laptele conţine o cantitate maximă de carotină, iar minimul este înregistrat în lunile martie şi aprilie .

Conţinutul laptelui în carotină variază de la 0,01 până la 0,08 mg%.

Carotina este o combinaţie complexă cu II duble legături. De aceea ea poate fi uşor oxidată ceea ce face să se modifice cu timpul, culoarea untului. Prezenţa urmelor de metale accelerează procesul de descompunere a carotinei.

Din contră, prezenţa în unt a unor antioxidanţi naturali (fosfatide, tocoferol), frânează oxidarea carotinei. S-au întreprins cercetări cu privire la modificarea culorii galbene a untului topit în timpul păstrării.

Prin măsurarea spectrului de absorbţie cu spectrofotmetru, s-a găsit că în condiţiile de păstrare a untului la temperaturi mai mari ca 0^0C, intensitatea culorii untului dispare treptat din cauza descoperirii Carotinei şi a micşorării concentraţiei sale. Curba bandei de absorbţie, în acest caz scade, rămânând în acelaşi domeniu al spectrului şi menţinundu-se la maxim în porţiunea lungimii de undă de 450 mµ, adică în domeniul care caracterizează prezenţa ß-caroten.

În cazul conservării untului la temperaturi mai coborâte, banda de observaţie se deplasează către regiunea razelor albastre şi ultraviolete.

La apariţia în unt a nuanţei verzuie de fistic, maximul amintit dispare, iar în partea vizibilă a spectrului apare un alt maxim în domeniul undelor de lungimea de 410-420 mµ.

Această deplasare a curbei spre regiunea undelor mult mai scurte constituie o confirmare a apariţiei unor noi combinaţii.

CONTAMINAREA LAPTELUI

Contaminarea laptelui se poate produce din două surse: internă şi externă.

1. Contaminarea internă:

- are loc în perioada fabricării laptelui datorită înfiltrării unor microorganisme patogen transmisibile prin lapte, de la animalul bolnav.

Dintre microorganismele ce provin din surse interne fac parte cele *patogene şi nepatogene.*

Microorganisme patogene. Din această categorie fac parte:

- *genul MYCOBACTERIUM* cu specia M. TUBERCULOSIS (tip BOVIS), care se transmite de la animalele bolnave de tuberculoză. Nu se înmulţeşte în lapte dar poate supravieţui chiar zile şi săptămâni. Tipul Bovis nu a provocat îmbolnăviri la om, au fost unele cazuri în care indivizii cu imunitate scăzută sau îmbolnăvit prin consum de lapte contaminat.

Pentru evitarea oricărui risc, laptele posibil condaminat este preluat de către întreprinderea de industrializare a laptelui pe linii separate şi în mod obligatoriu supus unui tratament termic corespunzător pentru a distruge această bacterie patogenă.

Când laptele colectat de la animalele cu TBC are o încărcătură microbiană mare şi nu poate suferi pasteurizare se poate folosi la fabricarea caşului cu o perioadă de

maturizare prelungită sau la fabricarea brânzei topită, când se foloseşte un tratament termic adecvat pentru inactivarea bacteriilor agenţi ai tuberculozei .

- *genul BRUCELLA* cu speciile B. ABORTUS, B. MELITENS care pot să se transmită prin lapte de vacă, ovine, caprine şi pot produce îmbolnăviri manifestate prin avort spontan şi septicenii.

Bacteriile din genul BRUCELLA sunt inactivate rapid la temperaturi mai mari de 60-65^{0}C, în schimb în laptele nepasteurizat pot rezista mult timp.

- *genul STREPTOCOCCUS* cu specia STREPTOCOCCUS PYOGENES, care produce inflamaţii ale ţesuturilor STREPTOCOCCUS AGALACTIAE este agentul mastitei (inflamarea ugerului)

- *genul STAPHY LOCOCCUS* cu specia STAPHYLOCOCCUS AUREUS, care poate produce ulceraţii ale ugerului sau pielii, se înmulţeşte în lapte şi poate produce ENTEROTOXINE.

Prin lapte se mai pot transmite şi virusuri, agenţi ai bolilor virale ca poliomelita, hepatită etc.

Microorganisme nepatogene. Dintre aceste fac parte: STREPTOCOCII LACTICI, genul LACTTOCOCCUS prezenţa lor este normală în lapte, în timp ce bacterii ale genului LACTOBACCILLUS sunt mai rar întâlnite. Numărul microorganismelor ce ajunge în lapte din surse interne poate varia între 1000-1500 celule cm^{-3}, când are loc recoltarea primilor porţiuni din lapte indiferent de condiţiile igienico-sanitare aplicate.

Prin contaminare internă mai pot ajunge accidental în lapte antibiotice atunci când animalele au fost sub tratament care influenţează negativ activitatea bacterilor lactice, sensibile la antibiotice. Când animalele au fost furajate cu produse mucegăite şi au ingerat eventual micotoxine, acestea pot fi transformate în organismul animal şi eliminate în lapte sub formă de aflatoxine: M_1, M_2 cu efect toxic mai scăzut decât al celor de tip B_1, B_2.

Alte substanţe ce se pot elimina în mod normal prin lapte (intrând în compoziţia acestuia), sunt:

- INUMOCOLOBULINELE - substanţe cu efect antimicrobian,
- LIZOZIMUL - cu activitate litică asupra peretelui celulei microbiene,
- Sistemul LACTOPEROXIDAZĂ - TIOCIANAT-APĂ OXIGENATĂ,
- LACTOFERINA,
- AGLUTIMINELE (LACTENINELE).

Aceste substanţe fac ca laptele să protejeze fătul în prima perioadă de viaţă de îmbolnăviri şi determină o stagnare a creşterii bacteriilor în lapte imediat după mulgere (faza bacteriostatică).

2. Contaminarea externă.

Această condaminare are loc în timpul mulgerii până în momentul prelucrării laptelui prin contact cu vasele, aparatele de muls, aerul sau în timpul transportului.

O sursă importantă o reprezintă *părul animalului şi pielea* (10^8-$18x10^9$ celule /g păr).

Contaminarea prin intermediul aerului din grajd este mai mare dacă s-a făcut furajarea, datorită prafului, motiv pentru care mulgerea se face înainte de hrănirea animalelor.

Contaminarea poate avea loc, frecvent prin intermediul apei, al bălegarului (10^9-10^{10} celule /g) şi prin inermediul vaselor de colectare, deoarece laptele formează pe suprafaţa vaselor o peliculă, iar pe suprafaţa recipientului în care se face încălzirea se formează piatra de lapte (un amestec de fosfaţi, săruri minerale), deosebit de rezistentă care face dificilă îndepărtarea microorganismelor aderente.

Prin intermediul materiilor fecale de la om şi de la animalele bolnave se pot transmite microorganisme patogene şi anume: BACILLUS ANTHRACIS (produce antraxul), genul SALMONELLA - microorganismele se pot înmulţi în lapte sau rezistă în lapte fiind agenţi ai toxinfecţiilor alimentare, genul PROTEUS, PSEUDOMONAS, genul KLEBSIELLA.

Contaminarea externă este ocazională cu numeroase alte grupe de microorganisme care pot fi în marea lor majoritate agenţi de alterare.

Grupele de microorganisme din lapte şi semnificaţia lor.

Dintre grupele de microorganisme active din lapte amintim următoarele:

- *bacteriile lactice*, prezenţa bacteriilor lactice este de neevitat, dintre acestea fac parte streptococii lactici din genul LACTOCOCCUS şi reprezentanţii genului LACTOBACILLUS,
- *bacteriile propionice*, provin din surse externe se dezvoltă lent în lapte şi pot fi utilizate industrial la maturarea brânzeturilor speciale,
- *bacteriile coliforme*, au habitatul în colon.

În condiţii neigienice de recoltare a laptelui pot ajunge şi în lapte.

Au caracterul comun de a fermenta lactoza cu formarea de acid lactic, dioxid de carbon şi hidrogen şi sunt folosite în controlul microbiologic ca indicator al gradului de igienă la recoltarea şi păstrarea laptelui.

Din grupul COLIFORM fac parte bacteriilor din genurile: ESCHERICHIA (ESCHERICHIA COLI), ENTEROBACTER CE. AEROGENES), KLEBSIELLA CITROBACTER. Prezenţa lor în cantităţi mari în lapte denotă o stare precară de igienă.

Dacă nu sunt distruse la pasteurizare pot cauza defectul de balonare timpurie a brânzeturilor.

- *bacteriile de putrefacţie*, care acţionează asupra proteinelor laptelui şi provin din surse externe. Pot produce numeroase defecte la păstrarea şi prelucrarea laptelui, bacteriile din genul PSEUDOMONAS se pot dezvolta într-o gamă largă de temperaturi (inclusiv la refrigerare).

Dintre SPECII se amintesc PSEUDOMONAS FLUORESCENS, P. MEPHIŢA, P. FRAGI, P. SYNCYANEA, P. AERUGINOSA.

Prin acţiunea lor asupra lipidelor, laptele capătă un minus acidului LACTOBIONIC cu gust amar.

Microbiologia laptelui praf.

Laptele praf are o umiditate de 3-3,5% care nu permite înmulţirea microorganismelor.

Laptele praf este un produs HIGROSCOPIC încât, dacă după deschiderea ambalajului, umiditatea creşte la >11% se produce mucegăirea şi sunt catalizate procese ce duc la râncezirea şi modificarea gustului.

Din punct de vedere microbiologic se admit până la 2000 de microorganisme per cm^3 lapte reconstituit 1/10, iar ESCHERICHIA COLI să fie absent.

TABEL A.

Bacterii	**Enzime termostabile**	**Timp de încălzire pentru pierderea a 90% din activitate**
PSEUDOMONAS	LIPAZE	54 minute
	PROTEAZE	160 minute
	PROTEAZE	8,8 minute
	PROTEAZE	1,5 minute
ALCALIGENES	LIPAZE	16 minute

Defecte de natură microbiană ale laptelui şi ale laptelui pasteurizat.

În timpul păstrării laptelui sau laptelui pasteurizat apar anumite defecte datorate activităţii microorganismelor care au ajuns în lapte şi nu au fost inactivate prin pasteurizare.

Dintre defecte amintim:

I. ACIDIFIEREA ŞI COAGULAREA: are loc o acidificare prin acumulare de acid lactic, proteinele din lapte pot să precipite şi are loc coagularea acidă a laptelui şi separarea de zer. Când are loc acest proces, laptele este dirijat spre fabricarea brânzeturilor.

II. PROTEOLIZA ŞI LIPOLIZA, care au loc prin menţinerea laptelui la temperaturi scăzute şi sunt produse de bacterii coliforme, bacterii ale genului PSEUDOMONAS şi de către bacterii lipolitice din genul BACILLUS şi genul ACINETOBACTER.

III. COLORAREA care apare la laptele crud în timpul verii în urma dezvoltării unor microorganisme producătoare de pigmenţi astfel: CHROMOBACTERIUM CIANOGENUM şi PSEUDOMONAS SYNCYANEA produc pigmenţi albaştri, BREVIBACTERIUM ERYTROPEUS dau pigmenţi roşii.

IV. GUSTUL AMAR care poate fi întâlnit în laptele proaspăt atunci când încărcătura microbiană este foarte mare înainte de pasteurizare şi este dat de bacterii PEPTONIZANTE din genul MICROBACTERIUM, genul ENTEROBACTER, genul ENTEROCOCCUS. Aceste microorganisme produc peptide amare prin hidroliza proteinelor laptelui. Gustul amar poate proveni şi în urma activităţii de oxidare a laptelui la acid LACTOBIONIC sub acţiunea bacteriilor din genul PSEUDOMONAS

V. GUSTUL DE CARAMEL care poate fi dat prin dezvoltarea în lapte al lui LACTOCOCCUS LACTIS

VI. DEFECTELE DE CONSISTENŢĂ care se datorează coagulării cazeinei sub acţiunea bacteriilor lactice. Poate avea loc şi mărirea vâscozităţii laptelui datorită dezvoltării unor microorganisme ce produc substanţe de natură poliglucidică (ALCALIGENES VISCOLACTIS, GENUL MICROCOCCUS, GENUL ENTEROBACTER)

Microbiologia untului.

La fabricarea untului se poate folosi smântâna dulce şi mai frecvent smântâna fermentată. În acest scop smântâna dulce este pasteurizată şi după răcire este inoculată cu culturi mixte de bacterii lactice aromatizante, producătoare de DIACETIL şi ACETIL METIL CARBINOL.

Dintre acestea fac parte: LACTOCOCCUS LACTIS SUBSPECIA CREMORIS, LACTOCOCCUS LACTISBIOVAR DIACETYLACTIS, LACTOCOCCUS LACTISBIOVAR. ACETOINICUS, LENCONOSTOC CITROVORUM şi PARACITROOVORUM.

Aceste bacterii pot produce substanţe de aromă din acidul PIRUVIC format prin fermentaţia LACTOZEI sau din acidul CITRIC prezent în lapte.

După fermentare, smântâna maturată cu aproximativ 55^0 TH√RNER suferă operaţia de batere cu separarea, în zară a unui număr mare de microorganisme.

Urmează spălarea masei de unt cu apă pură din punct de vedere microbiologic, malaxarea şi CALUPAREA. Prin malaxare are loc dispersarea fină a apei. În micropicăturile cu diametrul mai mare de 5 µm pot fi prezente celule microbiene.

Numărul de microorganisme în untul proaspăt este de aproximativ 10^9 g^{-1}. În absenţa oxigenului şi a nutreţurilor are loc, treptat o reducere a numărului de LACTOCOC, încât după o lună de păstrare, în microbiota untului predomină micrococi şi drojdii, microorganisme ce pot proveni din apa de spălare sau de pe suprafaţa utilajelor.

La păstrarea untului, în funcţie de natura microorganismelor de contaminare şi de numărul lor, se pot produce următoarele defecte:

- dezvoltarea microorganismelor care produc LIPAZE exogene ce determină HIDROLIZA lipidelor din unt, cu formare de acizi graşi şi care iniţiază râncezirea hidrolitică. Lipazele microbiene sunt eliberate şi prin autoliza celulelor microbiene, iar activitatea lor nu este oprită la temperaturi de refrigerare. Dintre bacteriile producătoare de lipae fac parte: PSEUDOMONAS FLUORESCENS, PSEUDOMONAS PUTREFACIENS, PSEUDOMONAS MEPHITA, specii de genul FLAVOBACTERIUM şi din genul ALCALIGENES.
- mucegăirea untului, care poate fi produsă superficial de către mucegaiuri producătoare de lipaze din genurile ASPERGILIUS, PENICILIUM. Mucegăirea internă poate fi produsă de către CLADOSPORIUM HERBARUM, mucegai MICROAEROFIL ce se dezvoltă în micropicături de lichid din masa de unt, formând puncte negre inestetice. Pentru aprecierea calităţii untului, standardul prevede absenţa bacteriilor coliforme pe gram produs şi admite, în funcţie de calitatea untului, între 1000 şi 2000 celule de drojdii şi mucegaiuri/g.

Microbiologia brânzeturilor.

Pentru obţinerea brânzeturilor se poate folosi lapte crud, lapte în care bacteriile lactice trebuie să reprezinte peste 50% din totalul microbiotei, cu restricţii privind prezenţa bacteriilor butinice (absente la 1 cm^3) a bacteriilor COLIFORME, a bacteriilor de PUTREFACŢIE din genul PSEUDOMONAS.

Pentru evitarea unor defecte şi a riscului de transmitere a unor bacterii patogene de la animale bolnave, se foloseşte frecvent laptele pasteurizat.

După răcire se face INOCULAREA laptelui cu MONOCULTURI sau culturi mixte specifice, iar etapele tehnologice urmăresc să asigure, în mod dirijat activitatea utilă a culturilor starter.

Din culturile microbiene utilizate la fabricarea brânzeturilor fac parte *următoarele microorganisme*:

1. bacterii lactice, dintre care LACTOCOCI (STREPTOCOCI LACTICI) cu speciile: LACTOCOCCUS LACTIS, LACTOCOCCUS CREMORIS, LACROCOCCUS LACTIS DIACETILACTIS şi STREPTOCOCCUS SALIVARIUS varietatea THERMOPHILLUS. Dintre lactobacili se folosesc speciile LACTOBACILLUS CASEI, LACTOBACILLUS HELVETICUM, LACTOBACILLUS PLANTARUM şi LACTOBACILLUS DELBRUECKII specia BULGARICUS, LEUCOMOSTOC CREMORIS. În lapte are loc înmulţirea bacteriilor lactice favorizată de prezenţa lactozei, a surselor asimilabile de azot (aminoacizi şi peptide), a potenţialului de oxidoreducere. Cantitatea existentă în lapte a compuşilor cu azot este limitată şi se consumă după 2-3 generaţii. De aceea, pentru obţinerea unor concentraţii maxime de celule, se recomandă cultivarea mixtă a lactococilor producători de peptidaze şi a lactobacililor producători de proteaze exogene. La fabricarea brânzeturilor, după fermentarea lactozei bacteriilor lactice imobilizate în masă de coagul pot, după autoliză, să fie o sursă de enzime cu rol în maturarea brânzeturilor

2. bacterii propionice, aceste bacterii se folosesc în culturi se pune la fabricarea brânzeturilor cu pastă tare şi desen, deoarece fermentează lactoza şi lactaţii cu formare de ACID PROPIONIC, CO_2 care se degajă lent şi formează alveole caracteristice. Măresc valoarea brânzeturilor, prin producerea de vitamina B_{12}, bacterii aparţinând speciei PROPIONIBACTERIUM FREUDENREICHI varianta SHERMANI

3. bacterii alcalşinizante, numite şi „bacterii ale Roşului” care sunt active la pH = 6,5+8,5 produc un pigment roşu şi se dezvoltă sub forma unor colonii pigmentate la suprafaţa brânzeturilor cu pastă moale (BRIE, CAMENBERT). Dintre bacterii se folosesc speciile BREVIBACTERIUM LIMENS şi ARTHROBACTER GLOBIFORMIS

4. mucegaiuri selecţionate ale genului PENICILIUM, cu speciile: - PENICILLIUM CAMENBERTI, folosit la fabricarea brânzeturilor de tip BRIE, CAMENBERT, cunoscut şi cu denumirea de PENICILIUM CANDIDUM sau PENICILIUM CASEICOLUN. Este un mucegai alb, caracterizat prin acidotolerantă şi se dezvoltă şi la valori de pH = 4,5. Are activitate proteolitică şi se dezvoltă la suprafaţa brânzeturilor cu pastă moale, folosind ca sursă de carbon acidul lactic şi formează un FETRU ALB, caracteristic. Cultura de mucegai se introduce în lapte înainte de coagulare, sub formă de suspensie de spori (10^3-10^5 spori cm^{-3}) sau se procedează la pulverizarea superficială a formelor de brânză. Prin activitatea enzimatică a culturii are loc o maturare avansată a brânzeturilor de acest tip, caracterizate prin gust picant.

PENICILIUM ROQUEFORTII, folosit la fabricarea brânzeturilor tari (brânză Roquefort, brânză cu pastă ALBASTRĂ) în care se dezvoltă intern sub formă de miceliu.

În scopul obţinerii sporilor pentru inocul, cultivarea se face bucăţi de pâine de secară timp de 4-7 zile, până când se produce sporularea. Uscarea se face la temperaturi care să nu inactiveze sporii, apoi are loc măcinarea cu obţinerea unei pulberi bogate în spori, folosită în cantitate de 50 mg/100 dm^3 lapte. P.ROQUEFORTI este un mucegai acidotolerant şi se dezvoltă pe medii cu 5% acid lactic. Este MICROAEROFIL şi se dezvoltă în atmosferă cu 20-40% CO_2. Brânzeturile de tip ROQVEFORT au un grad ridicat de maturare şi o aromă specifică, ca urmare a produşilor rezultaţi prin activitatea enzimatică (PROTEOLITICĂ şi LIPOLITICĂ) a culturii. Pentru a favoriza dezvoltarea internă a culturii se înţeapă masa de brânză cu ace lungi în diferite direcţii şi ca urmare a pătrunderii oxigenului, are loc dezvoltarea MICELIULUI şi formarea SPORILOR coloraţi caracteristic (Verde-Albastru).

ALTERĂRI MICROBIENE ALE BRÂNZETURILOR.

În condiţiile de nerespectare a procesului tehnologic şi a condiţiilor igienico-sanitare la prelucrarea laptelui în urma activităţii microorganismelor de contaminare pot avea loc alterări ale brânzeturilor cu modificarea calităţiilor senzoriale şi pierderea valorii alimentare.

Din defectele întâlnite la conservarea brânzeturilor mai frecvente sunt următoarele:

a) ***balonarea timpurie a brânzeturilor*** care apare după 1-2 zile de la formare şi este datorată prezenţei în număr mare a bacteriilor COLIFORME: ESCHERICHIA COLI, ENTEROBACTER AEROGENES, ENTEROCOCCUS FAECALIS. Aceste bacterii se pot înmulţi concomitent cu bacteriile lactice şi produc fermentaţia lactozei cu formare de acid lactic, acid acetic, CO_2 şi H_2 ca urmare a degajării imense de gaze, în condiţiile în care coaja nu este penetrabilă, apare balonarea calupului de brânză, iar în acţiune pasta este buretoasă, cu alveole mici, neuniforme. Aceste bacterii pot produce o hidroliză avansată a proteinelor şi determină apariţia unui gust şi a unui miros „de leşie", atipică. Prezenţa în concentraţie ridicată a celulelor de ESCHERICHIA COLI, facultativ patogen, producător de ENTEROTOXINE poate conduce prin consumul brânzei alterate la starea de TOXIINFECŢIE.

b) ***balonarea târzie*** care poate apărea după 20-60 de zile în timpul maturării brânzeturilor şi este datorată bacteriilor butionice cu activitate ZAHAROLITICĂ cu speciile: CLOSTRIDIUM BUTYRICUM şi CLOSTRIDIUM TYROBUTYRICUM. Aceste bacterii pot provenii din sol, apă furaje, cheag, ş.a, rezistă la pasteurizarea laptelui şi rămân în stare de ENDOSPORI până câmd pH-ul creşte la valori mai mari de 6, prin neutralizarea acidului lactic de fermentaţie. În condiţiile anaerobe şi de pH optim are loc germinarea, formarea celulelor vegetative care produc fermentaţia BUTIRICĂ a LACTATULUI de CALCIU. În urma activităţii lor, prin formarea de gaze (CO_2 şi H_2) are loc balonarea, deformarea cu rupturi inestetice neordonate în pastă şi sesizarea gustului iute, sălciu prin acumularea acidului butiric. Pentru prevenirea acestui defect, în afara factorilor tehnologici se pot folosi şi metodele biologice. Se recomandă folosirea la fabricarea brânzeturilor a culturii de LACTOBACILLUS PLANTARUM sau a tulpinilor de LACTOCOCCUS LACTIS producător de NISINĂ, cu efect ANTAGONIC faţă de bacteriile butionice.

c) ***cancerul cojii,*** care apare prin degradarea protidelor de către bacterii anaerobe. CLOSTTRIDIUM SPORO GENES, BACILLUS PUTRIFICUS cu apariţia sub coajă a unor zone în care s-a produs putrefacţia.

d) ***gustul amar,*** care este datorat activităţii unor bacterii PROTEOLITICE ce aparţin genului MICROCOCCUS genului MANNOCOCCUS, sau activităţii drojdiei TORULOPSIS AMARA care favorizează formarea peptidelor amare.

e) ***pătarea brânzeturilor,*** datorată bacteriilor din genul PSEUDOMONAS, în condiţii de păstrare a brânzei în mediu umed, ca rezultat al PROTEOLIZEI se formează TIROZINA care, prin oxidare, formează MELANINE de culoare CENUŞIU-BRUN.

f) ***mucegăirea brânzeturilor,*** care este un defect frecvent ce duce la deprecierea unor cantităţi mari de produse şi se caracterizează prin apariţia de pete colorate specific, miros caracteristic, degradarea cojii şi a zonelor adiacente, risc de formare a MICOTOXIMELOR şi de difuzie a lor în pastă.

Dintre mucegaiurile izolate din microbiotabrânzeturilor alterate fac parte: - GEOTRICHUM CANDIDUM, cu acluritate proteazică şi LIPAZICĂ lipsit de potenţial toxicogen

- GEOTRICHUM AURANTICUM şi MONASCUC PURPUREUS ASPERGILLUS specia PENICILLIUM care produc pete diferit colorate (portocaliu, roşu, brun, verzui)

Concomitent cu mucegaiurile, pe suprafaţa brânzeturilor se pot dezvolta drojdii care dau modificări de culoare şi care aparţin genurilor RHODOTORULA, CANDIDA, YAROWIA, DEBARYOMYCES.

13.1.2. Enzimele laptelui.

Enzimele proprii laptelui sunt acelea care îşi au originea în structurile celulare ale glandei mamare şi cele de origine sanguină. Enzimele laptelui sunt importante deoarece:

- unele dintre ele sunt implicate în aroma şi stabilitatea laptelui şi a produselor lactate (LIPAZ, XANTINOXIDAZA, PROTEAZA, FOSFATAZA),
- alte enzime sunt folosite în diagnosticarea bolilor glandei mamare (catalaza, superoxid dismutaza),
- unele enzime intervin în maturarea brânzeturilor fabricate din laptele nepasteurizat (proteaza alcalină, proteaza acidă, esterazele), respetiv cele care rezistă pasteurizării (plasmina sau proteaza alcalină).

Enzimele laptelui pot fi localizate în: fracţiunea solubilă, fracţiunea micelară (cazeina), membrana globulelor de grăsime, materialul celular. Localizarea enzimelor indică originea lor în organismul animal (de exemplu: celulele secretoare ale glandei mamare, sângele).

Proteaza alcalină (plasmina sanguină). Aparţine SERIN PROTEAZELOR şi prezintă o activitate enzimatică de tip TRIPSINIC. Această enzimă este asociată cu micelele de cazeină. Este o enzimă de origine sanguină. Enzimele se găsesc în lapte atât sub fornă activă (0,14-0,72 mg/l) cât şi sub formă inactivă (plasminogen) în concentraţie de 2,7-3,7 sau mai mare.

Fosfataza alcalină se găseşte în laptele în stare liberă, dar în cea mai mare parte asociată cu membrana globulelor de grăsime.

Lipoprotein lipaza este o enzimă asociată cu membrana globulelor de grăsime, ea fiind activată de cofactori termostabili şi inhibată de un inhibitor.

Lipoproteinlipaza produce râncezirea lipolitică spontană a laptelui.

Esterazele cele din laptele de vacă au temperatură optimă la 37^0C şi pH-ul optim la 8. Pot participa la maturarea brânzeturilor cu mucegai.

Proteaza acidă cea din lapte prezintă activitate maximă la pH=3,5-4,0 şi la 50^oC, degradează α-cazeina.

Peptidaza în lapte s-a pus în evidenţă o dipeptidază care hidrolizează peptidele la pH-alcalin. Condiţiile de activitate sunt $t^o = 45\text{-}50^oC$ şi pH = 7,8-8,3. Enzima poate interveni la maturarea brânzeturilor cu mucegai.

Fosfataza acidă se găseşte în lapte în stare liberă şi asociată cu membrana globulelor de grăsimi şi este implicată în defosforizarea cazeinei, cauzând creşterea punctului izoelectric, cu influenţă asupra coagulării cu cheag.

Catalaza se găseşte în cantitate mare în laptele colostral sau în laptele mamitic. Catalaza poate fi produsă în lapte şi de unele bacterii nelactie. Bacteriile lactice producătoare de H_2O_2 nu produc catalază. Catalaza din lapte se poate distruge la pasteurizare joasă (65^oC/30 min).

Reductaza aldehidică este distrusă prin încălzire la 73^oC/30 min sau la 80^oC/10 s. Enzima se găseşte la suprafaţa globulelor de grăsime. *Activitatea enzimatică* creşte prin încălzirea laptelui. *Enzima* este utilizată la TEST pentru determinarea eficienţei PASTEURIZĂRII.

Glucozimazele (cu excepţia Lizozinului), sunt reprezentate de β Galactozidază. β-Glucuronăxidază, N-Acetil β-D-Glucozaminidază, enzime a căror concentraţie este mărită în cazul laptelui provenit de la animale cu infecţii ale glandei mamare.

Superoxid Dismutaza este o enzimă cu acţiune bacteriostatică/bactericidă prezentă în lapte, care produce H_2O_2 (apă oxigenată) folosind oxigenul superoxidic, produs de bacteruiile lactice, în condiţii de anaerobioză.

Lactatperoxidaza este enzima din lapte care se găseşte în cantitatea cea mai mare (10-30mg/l), având acţiune bacteriostatică, acţiune care se manifestă atunci când se formează complexul – lactat-peroxidaza- H_2O_2-tiocianat.

Biotehnologia fabricării brânzeturilor.

Biotehnologia fabricării brânzeturilor cuprinde următoarele operaţii:
- controlul laptelui- materie primă,
- curăţirea laptelui,
- normalizarea laptelui,
- pasteurizarea laptelui,
- însămânţarea laptelui cu culturi lactice,
- adaos de $CaCl_2$ şi maturarea acestuia,

- închegarea laptelui (coagularea),
- prelucrarea coagulului,
- formarea şi presarea brânzeturilor,
- sărarea brânzeturilor,
- maturarea brânzeturilort,
- depozitarea brânzeturilor,
- condiţionarea brânzeturilor.

13.1.3. Însămânţarea laptelui cu culturi lactice, adaosul de $CaCl_2$ şi maturarea acestuia.

Prin pasteurizarea laptelui, microflora naturală a acestuia este distrusă, fiind necesară o însămânţare a laptelui cu culturi de producţie specifice sortimentului de brânză ce se fabrică.

Culturile starte de producţie sunt obţinute din cultura selecţionată sub formă lichidă sau liofilizată, prin pasaje succesive

Cultura selecţionată→Cultura primară→Cultura secundară→Cultura de producţie.

Microorganismele utilizate în culturile starter de producţie, la fabricarea brânzeturilor, sunt mezofile sau termofile.

I) Dintre cele mezofile (optimum de temperatură de dezvoltare (15…40^0C). Se folosesc cele:

a. homofermentative (eliberează toată energia produselor prin fermentare I mol glucoză se transformă în acid lactic) LACTOCOCCUS LACTIS subspecia LACTIS, LACTOCCOCUS LACTIS subspecia CREMORIS (produc acid lactic L^+)

b. heterofermentative (eliberează numai jumătate din energia produselor prin fermentare ½ mol glucoză→acid lactic→restul utilizându-se pentru formare de alcooli, acetat formitat) LACTOCOCCUS LACTIS subspecia LACTIS BIVARUM DIACETILACTIS (PRODUCE ACID LACTIC L^+) şi LEUCONOSTOC CREMORIS (produce acid lactic L^+)

II) Speciile termofile frecvent utilizate (temperatura optimă 30-50^oC) sunt următoarele: STREPTOCOCCUS SALIVARIUS, subspecia THERMOPHILUS (produce acid lactic L^-) şi LACTOBACILLUS HELVETICUS (produce acid lactic DL).

Aceste culturi sunt utilizate în industria brânzeturilor pentru realizarea următoarelor deziderate:

- producţia de acid lactic din lactoză în vederea scăderii pH-ului. Aciditatea finală atinsă va depinde de specia folosită, cantitatea de cultură adăugată şi de condiţiile de termostatare (temperatură, timp)
- reglarea coagulului prin aciditatea produsă de culturile starter în funcţie de parametrii închegării laptelui
- producerea de aromă (diacetil şi acetoină) precum şi de CO_2 în citrat care contribuie la realizarea unei structuri “deschise” şi la formarea de ochiuri mici de fermentare pentru anumite brânzeturi
- producerea de proteinaze şi peptidaze cu rol în maturarea brânzeturilor.

Adaosul de $CaCl_2$ în laptele supus maturării este necesară din următoarele motive:

- restabilirea echilibrului în săruri de calciu pentru a îmbunătăţii coagulabilitatea laptelui pasteurizat,

- îmbunătăţirea consumului specific, ca rezultat al obţinerii unui coagul mai ferm şi reducerea tendinţei de prăfuire a acestuia în timpul prelucrării coagulului în cazan,

- evitarea defectelor de structură a bobului şi a caşului legat de prelucrarea unui coagul moale cu slabă putere de contractare.

Cantitatea de $CaCl_2$ adăugată este de 10-30g $CaCl_2$/100 l în funcţie de tipul de pasteurizare aplicată şi de anotimp. Clorura de calciu se adaugă sub formă de soluţie 40% (50 ml/100 l lapte). Trebuie avut în vedere că la adaos de $CaCl_2$ creşte aciditatea laptelui cu circa 1^oT la un adaos de 50ml $CaCl_2$/100 l lapte.

Maturarea laptelui înainte de coagulare este necesară din următoarele motive:

- marirea capacităţii de hidratare a proteinelor afectate de pasteurizare,
- întărirea globulelor de grăsime,
- creşterea uşoară a acidităţii laptelui prin fermentarea parţială a lactozei în acid lactic, aciditatea care împiedică dezvolatarea bacteriilor gazogene,
- modificarea stării sărurilor minerale,
- eliminarea gazelor din lapte.

Laptele pasteurizat trebuie întotdeauna maturat înainte de închegare. În acest caz maurarea poate fi:

- de scurtă durată la o temperatură cu 2…3^oC mai mare decât temperatura de închegare, timp de 30-40 min, în care caz aciditatea creşte cu 0,5-$1,5^oT$ (se adaugă~1% maia de bacterii lactice),
- de lungă durată, când laptele este răcit la t^o=10-12^oC şi se depozitează maximum 24 ore. Cantitatea de cultură de bacterii lactice este mai mică de 0,3%.

13.1.4. Închegarea laptelui.

Închegarea laptelui (coagularea) este operaţia de bază la fabricarea brânzeturilor, deoarece se separă cazeina.

Coagularea laptelui poate fi realizată:

a) cu ajutorul acizilor, în care caz se modifică starea coloidală a cazeinei, în sensul că, o dată cu scăderea pH-ului şi cu trecerea unei părţi din calciul legat de cazeină sub formă de sare de calciu în zer, are loc destabilizarea micelelor de cazeină care precipită sub formă de acid cazeinic. Coagulul obţinut este moale, cu conţinutul redus de calciu şi cu aciditate ridicată. Coagularea acidă este aplicată la fabricarea brânzei de vaci, în care caz închegarea (coagularea) are loc sub acţiunea acidului lactic rezultat prin fermentarea lactozei de către bacteriile lactice,

b) coagularea cu ajutorul enzimelor coagulante, în care caz procesul este reprezentat schematic astfel:

$$\text{Cazeina+Enzimă coagulantă} \rightarrow \text{Paracazeină}$$
$$\text{Paracazeină+Săruri de calciu solubile} \rightarrow \text{Paracazeinat de calciu (insolubil)}$$

Prepararea enzimelor folosite la coagularea laptelui.

Coagularea enzimelor a laptelui s-a realizat la început exclusiv cu cheag, însă creşterea producţiei de brânzeturi pe plan mondial a pus problema unui înlocuitor pentru cheag.

Întrucât coagularea laptelui este iniţiată prin secundarea legăturii peptidice dintre *fenilanina* 105 şi *metionina* 106 din K-cazeinază orice endopeptidază care este capabilă să producă această hidroliză este un înlocuitor potenţial pentru cheag (chimeozina).

Această proprietate hidrolitică coagulantă nu este suficientă, fiind necesar ca preparatul enzimatic respectiv să aibă şi o activitate proteolitică nespecifică corespunzătoare, în sensul că trebuie evitate degradarea intensă a proteinelor la pH-ul natural al laptelui. De exemplu: tripsina scindează legatura dintre *fenilanina* 105-*metioonina* 106, dar nu coagulează laptele, deoarece produce şi o degradare intensă a proteinelor.

Principalele preparate enzimatice de origine animală sunt *cheagul* şi *pepsina.*

Cheagul este un preparat enzimatic din stomacul glandular de viţel, miel, ied, sacrificaţi în perioada de alăptare.

Preparatul cheag are ca principiu activ *Chimozina* însă conţine şi ceva pepsină, raportul masă *Chimăzină activă*/ masă ***pepsină*** *activă*>1,38.

La folosirea cheagului în soluţie apoasă trebuie să se aibe în vedere că acesta îşi pierde din activitate dacă:

- concentraţia enzimei în soluţie este mică,
- este prezentă lumina solară sau chiar lumina din încăperi,
- soluţia este puternic agitată cu formare de spumă,
- temperatura depăşeşte 60^0C,
- soluţia are pH = 6,6-7,4.

Pepsina este un preparat enzimatic, care se obţine din mucoasa roşie a stomacelor de vită şi mai ales de porc, unde se găseşte sub formă inactivă de pepsinigen.

Trecerea sub formă activă are loc sub influenţa HCl folosit la extracţia enzimei din mucoasa stomacală roşie. Preparatul mai conţine şi chimozină, raportul masă chimozină activă/masă pepsină activă>0,154.

Pepsina coagulează bine numai laptele acidificat la pH<6,6. În comparaţie cu cheagul are o activitate proteolitică mai mare putând conduce la defecte de gust (gust amar).

Preparate enzimatice fungice. Se prezintă sub formă de pulberi fine omogene, alb-gălbui, solubile în apă, însă ca acţiune sunt inferioare enzimelor coagulante de origine animală, în principal cheag.

La folosirea preparatelor enzimatice fungice trebuie să se aibă în vedere următoarele:

- creşterea temperaturii de coagulare peste 30^0C influenţează pozitiv coagularea (trebuie să se ţină seama de sortimentele de brânză cu temperatura de coagulare a laptelui mai mare de 30^0C),
- aciditatea laptelui mai mare de 20^0T influenţează negativ acţiunea enzimelor,
- coagulul obţinut are o durată mai lungă de întărire, consistenţă mai mare, ceea ce favorizează pierderi de substanţă uscată în zer. Se impune prelungirea duratei de coagulare şi prelucrare a coagulului cu 10-15 min, respectiv creşterea acidităţii laptelui supus închegării şi creşterea temperaturii acestuia.

13.1.5. Maturarea brânzeturilor.

După sărare, "brânza crudă" trece la maturare, care este un proces complex, corespunzând transformărilor enzimatice ale componentelor coagulului. Reacţiile biochimice care au loc la maturare conferă brânzei caracteristici cu totul noi, pasta devenind mai moale, cu gust şi miros plăcut.

Sub raport tehnologic, procesul de maturare cuprinde trei faze :

I) *prematurarea* – (impropriu denumită prefermentare)-când are loc acidifierea pastei prin transformarea lactozei în acid lactic, o slabă degradare a cazeinei şi formarea găurilor specifice la anumite brânzeturi, prin acţiunea bacteriilor propionice,

II) *maturarea propriu-zisă* (impropriu denumită fermentarea principală) în care au loc transformările biochimice cele mai importante, substraturile cele mai mult implicate fiind proteinele şi lipidele,

III) *maturarea finală* (impropriu denumită fermentarea finală) în care se continuă transformările biochimice, dar cu o viteză mai redusă şi în care se definitivează aroma (gust şi miros) specifică brânzei respective.

Activitatea enzimelor implicate în maturare este influenţată de :
- compoziţia brânzei crude,
- structura micelelor de cazeină şi a grăsimii,
- umiditatea brânzei,
- pH-ul brânzei,
- temperatura de maturare,
- potenţialul redox al brânzei,
- conţinutul de NaCl al brânzei.

Enzimele implicate în maturare sunt cele proteolitice şi lipolitice, cu specificaţia că, imediat după adăugarea culturilor lactice, are loc transformarea lactozei în acid lactic.

Consecinţele acumulării de acid lactic sunt următoarele:
- inhibarea dezvoltării microorganismelor de alterare şi producătoare de gaze,
- favorizează dezvoltarea microorganismelor consumatoare de acizi,
- influenţează consistenţa şi structura pastei, la pH optim rezultând o pastă fină, moale, gălbuie, iar la pH-ul ridicat o pastă tare cauciucoasă, albă şi chiar sfărâmicioasă,
- acidul lactic este el însuşi un component de aromă (gust) sau precursor de aromă, putând fi substrat pentru bacteriile propionice (derivate din propan) care-l transformă în acid propionic, acid acetic şi acid carbonic (CO_2+H_2O).

Produse lactate acide dietetice.

Produsele lactate acide dietetice sunt acele produse lactate care se obţin prin fermentarea lactozei din lapte cu ajutorul culturilor de bacterii lactice.

În realizarea unor produse lactate acide dietetice de calitate se impun următoarele:
- folosirea unor materii prime (lapte de vacă, de oaie, de bivoliţă) de înaltă calitate sub aspectul compoziţiei, caracteristicilor senzoriale şi al gradului de contaminare,
- respectarea tehnologiei de obţinere atât a culturilor starter de producţie cât şi a produselor lactate acide dietetice.

13.1.6. Prepararea culturilor starter de producţie.

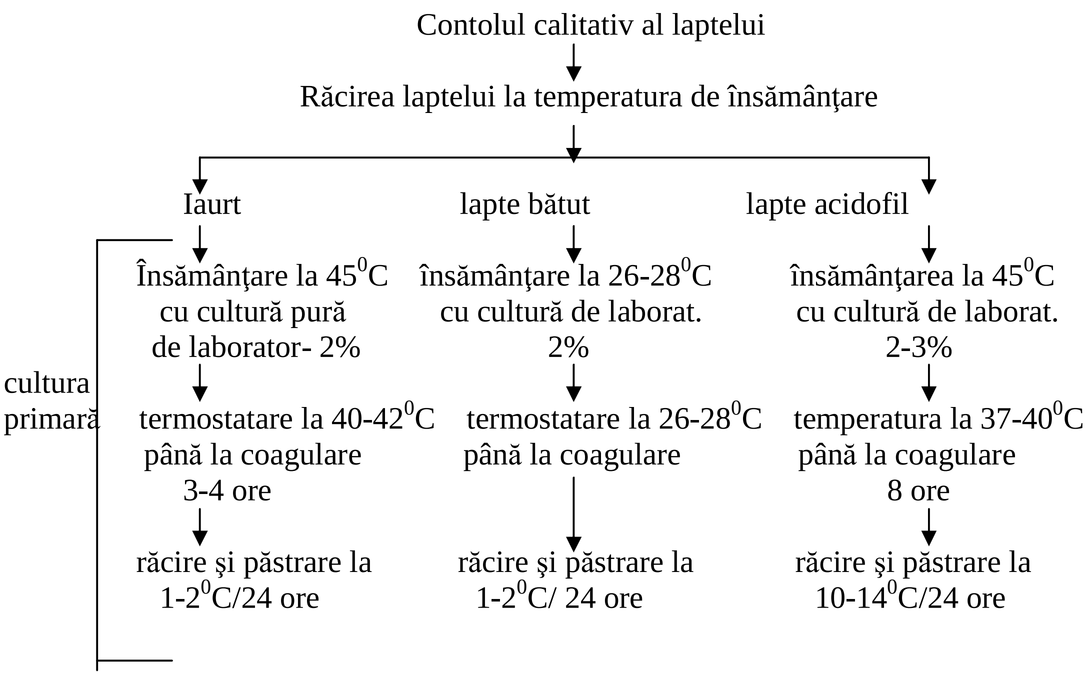
Prepararea culturilor starter de producţie (impropriu denumite maiele) implică transplantări repetate pe lapte, începând cu o cultură pură stoc (imocul) care este preparată de un laborator specializat şi care este livrată fabricilor sub formă lichidă sau uscată.

Culturile pure stoc (imocul) **lichide**. Aceste culturi sunt mai active dar mai greu de transportat şi pot fi păstrate la temperaturi joase (1-2^{0}C) maximum 10 zile.

Se prezintă sub forma unui *lichid*, *puţin consistent*, *alb-galben*, până la *slab cafeniu*. În sezonul cald, pentru a se evita suprafermentarea, se adaugă carbonat de calciu ca neutrolizant, care în combinaţie cu acidul lactic pune în libertate CO_2. Acesta crează în interiorul flacoanelor o uşoară presiune, imprimând culturi pure (inocul) un aspect spumos.

Culturi starter uscate (liofilizate). Se livrează în flacoane ermetic închise sub vid sau în atmosferă de CO_2, respectiv de azot şi care pot fi păstrate la 4-5^{0}C, timp de 12 luni.

În general, cultura liofilizată se reactivează pentru a-i creşte vitalitatea. Reactivarea constă în introducerea conţinutului fiolei în 200 cm^2 lapte pasteurizat şi răcit şi termostatare la temperatura indicată.



Cultura secundară

însămânţare la 45°C cu cultură primară 1-1,5%	însămânţare la 26-28°C cu cultură primară 2-5%	însămânţare la 45°C cu cultură primară 1%
↓	↓	↓
termostatare la 40-45°C/3h	termostatare la 24-26°C/10-12h	termostatare la 37-40°C/12-16h
↓	↓	↓
răcire şi păstrare la 1-2°C/24h	răcire şi păstrare la 1-2°C/24h	răcire şi păstrare la 10-14°C/24h

Cultura terţiară de producţie

însămânţare la 45°C cu cultură secundară 1%	însămânţare la 26-28°C cu cultură secundară 2-5%	însămânţare la 45°C cu cultură secundară 1%
↓	↓	↓
termostatare la 40-42°C/2-2,5h	termostatare la 24-26°C/10-12h	termostatare la 37-40°C/12-16h
↓	↓	↓
răcire şi păstare la 1-2°C/24h	răcire şi păstrare la 1-2°C/24h	răcire şi păstrare la 10-14°C/24h
↓	↓	↓
control	control	control

fig. Schema tehnologică de obţonere a culturii starter de producţie pentru iaurt, lapte bătut şi acidofil.

Cultura primară. Se obţine prin inocularea laptelui pasteurizat şi răcit cu cultura pură (*inocul*) primită de la laboratorul de specialitate. Felul culturii, proporţia de inoculare, temperatură şi durată de termostatare diferă în funcţie de felul produsului pentru fabricarea căruia se foloseşte cultura respectivă.

Imediat după termostatare, cultura se răceşte rapid şi se depozitează la 1-2°C până a doua zi.

Cultura secundară. Se obţine din cultura primară (a doua zi), dar având în vedere că această cultură secundară reprezintă a doua transplantare (pasaj), ea se constituie ca un stadiu mai avansat de reactivare a culturii pure (inocul) şi de aceea din cultura primară se inoculează în laptele destinat culturii secundare o cantitate mai mică din cultură primară, iar durata de termostatare este ceva mai redusă şi această cultură se păstrează la 1-2°C timp de 1-2 ore.

Cultura terţială sau de producţie. Se prepară din cultura secundară (a treia zi), după aceeaşi tehnică ca şi în cazul culturii primare, însă din punct de vedere cantitativ această cultură trebuie să satisfacă necesarul de producţie, iar din punct de vedere calitativ trebuie să prezinte caracteristicile produsului respectiv de bună calitate (aspect, consistenţă, gust, miros).

Cultura starter terţială sau de producţie se inoculează zilnic şi tot zilnic se controlează chimic şi microbiologic. La folosirea culturii starter de producţie trebuie să se aibă în vedere următoarele:

- cultura să fie pură (să nu conţină decât microorganismele specifice),
- cultura să fie activă (să producă fermentaţia specifică în timp normal şi să asigure o anumită aciditate),
- cultura să-şi menţină în timp însuşirile iniţiale,
- cultura să fie menţinută 5-6 ore, înainte de folosire la 1-2°C, pentru a se favoriza acumularea substanţelor aromatizante,
- cultura starter de producţie să nu fie mai veche de 48 ore.

În legătură cu obţinerea culturilor starter de producţie se fac următoarele precizări:

- în unele cazuri, impuse de producţie sau de calitatea necorespunzătoare a culturii, este necesar să se mărească necesarul de pasaje (culturi) intermediare, în aceleaşi condiţii ca la cultura secundară, în vederea corectării unor defecte. Acest lucru se impune, în principal la cultura pentru iaurt, în vederea refacerii raporturilor simbiotice dintre microorganisme.

13.1.7. Defectele culturilor starter de producţie.

Aceste *defecte pot fi cauzate* de :

- folosirea unui lapte de calitate proastă,
- folosirea culturii pure (inocul) necorespunzătoare,
- condiţii de preparare neadecvate.

Defectele se referă la:

- aciditatea redusă cauzată de termostatare la o temperatură mai joasă decât cea indicată sau inoculară cu o cantitate mai mică de cultură pură (inocul), inclusiv cultură intermediară (primară, secundară),
- coagularea întârziată însoţită de acidifiere lentă, care se datorează prezenţei în lapte a unor inhibitori (antibiotice) sau a bacteriofagilor (virusuri care parazitează celula bacteriană),
- coagulul grosier, spongios cu separare mare de zer, care se datorează acidităţii prea mari ca rezultat al unei termostatări la temperatură ridicată şi pe o durată mare,
- prezenţa de gaze în cantitate mare (CO_2+H_2), care se datorează contaminării culturii starter de producţie cu microorganisme capabile să fermenteze lactoza, cum sunt bacteriile coliforme, sau cu drojdii caz în care apare gust şi miros de drojdie sau de fructe. Cantităţile de CO_2 normale sunt rezultatul acţiunii bacteriilor aromatizante care degradează acidul citric,
- exprimarea slabă a gustului şi mirosului care este consecinţa dezvoltării necorespunzătoare a bacteriilor aromatizante sau a reducerii diacetilului şi acetoinei în 2,3 butilenglicol (substanţă fără gust şi miros), în condiţiile în care cultura starter de producţie a fost păstrată pentru o perioadă mai mare la temperaturi scăzute,

- defectele de gust: gustul amar, care poate apărea în condiţiile dezvoltării în cultură a unor bacterii puternic proteolitice (Streptococus Liquefaciens sau bacterii sporogene):- gustul lactic care se datorează prezenţei în cultura starter de producţie a lui Streptococus Lactis subspecia Maltigenes.

13.2. Acţiunea enzimelordin făină şi a celor adăugate în diferite etape de panificare, cu consecinţe asupra aromei pâinii.

Fazele tehnologice mai importante care intervin în fabricarea pâinii sunt următoarele:

- frământarea în prezenţa aerului, care permite obţinerea unui aluat de o anumită consistenţă,
- fermentarea principală (primară) urmată de divizare şi modelare în bucăţi,
- fermentarea secundară (dospire).

Temperatura aluatului în cele trei faze nu depăşeşte +25°:

- coacerea, care se realizează la $t^0 = 250^0C$, în care caz temperatura miezului nu depăşeşte 100^0C,
- durata fermentaţiei primare şi secundare,
- utilizarea unui mediu de fermentare semilichid (maia lichidă) sau semisolid (baş).

13.2.1. Frământarea.

La frământare, prin adaos de apă la făină, se declanşează rapid activitatea enzimelor care conduce la formarea precursorilor de aromă şi anume:

- glucide simple şi dizaharide, prin acţiunea amilazelor asupra amidonului,
- aminoacizi, sub acţiunea exopeptidazelor asupra proteinelor,
- hidroperoxizi, prin acţiunea lipoxigenazei asupra acizilor polinesaturaţi în particular acidul linoleic.

Aceste reacţii se continuă până în primele stadii ale coacerii şi încetează o dată cu inactivarea termică a enzimelor care catalizează reacţiile menţionate.

Având în vedere efectele multiple, reacţiile catalizate de Lipoxigenază sunt considerate reacţii “cheie” pentru că ele induc modificări ale micelor (filamente lungi mai mult sau mai puţin ramificate. Celulele alungite tubulare) proteice, asigurând agregarea proteinelor glutenice cu formare de gluten.

La producerea aluatului se adaugă şi drojdie de panificaţie (procedeul convenţional sau cu frământare inclusivă). Nivelul de drojdie adăugat este de 2,5 kg/100kg făină, ceea ce reprezintă $200x10^9$ celule drojdie/100kg făină.

De fapt, frământarea conduce la realizarea caracteristicilor aluatului, caracteristici care sunt corelate cu modificările proteinelor glutenice.

La frământare sunt afectate un număr relativ redus de grupări -S S- (sulf-sulf) care trec în grupări –SH (sulfhidril), o parte dintre acestea referindu-se în etapele următoare pe care le suferă aluatul în special la fermentare.

Rezultă că la frământare nu se formează produşi de aromă decât în cantităţi foarte mici, cantitatea cea mai mare de substanţe de aromă formându-se la fermentare şi la coacere.

Produşii de aromă cu care vine făina sunt nesemnificativi, iar urmele de substanţe volatile prezente în făină rezultă din metabolismul boabelor de grâu în timpul formării, maturării şi depozitării acestora.

O cantitate suplimentară dar tot nesemnificativă de substanţă, de aromă se formează la măcinare, când enzimele vin în contact cu substraturile, însă lipsa unei activităţi a apei corespunzătoare limitează acest contact.

13.2.2. Fermentarea.

La fermentare, drojdia de panificaţie va consuma rapid stocul de zaharuri fermentescibile şi în consecinţă, cantitatea de glucoză generată prin acţiunea combinată a α şi β- amilazei asupra amidonului, precum şi prin acţiunea maltazei secretate de drojdie asupra maltozei va fi o sursă de formare a substanţelor de aromă în timpul procesului de fermentare.

La fermentare (primară şi secundară) circa 95% din zaharurile fermentescibile sunt fermentate pe calea care conduce la alcool etilic şi CO_2, restul de 5% fiind fermentate prin aşa-zisele fermentaţii secundare mai puţin cunoscute, care conduc la formarea de alcooli superiori, compuşi carbonilici, acizi organici esteri.

Prin reducerea duratei de fermentare, se reeduce aroma pâinii, iar prin folosirea de prefermenţi în stare semilichidă sau semisolidă, aroma pâinii se îmbunătăţeşte simţitor. În cazul prefermentului semilichid (maia fluidă), în care drojdia fermentează un mediu îmbogăţit timp de 2-3 ore şi chiar mai mult, se obţin rezultatele cele mai bune din punct de vedere al aromei pâinii finite.

13.2.3.Coacerea.

Viteza reacţiilor biochimice creşte la începutul coacerii şi în plus, evoluţia structurii substratului datorită fragilizării legăturilor de hidrogen, provocată de creşterea temperaturii, va accelera reacţiile enzimatice.

Amiloliza (gelatinizarea termică a midonului şi denativarea termică a milazelor) se desfăşoară la temperatura aluatului crud până la începutul coacerii, când amidonul este gelatinizat.

În prima etapă activitatea amilolitică este importantă pentru că drojdia produce CO_2 care determină volumul pâinii şi porozitarea acesteia. În acelaşi timp, amiloliza este importantă pentru a realiza o coajă cu culoare frumoasă la coacere.

Aromele formate la coacere sunt dependente de natura şi de cantitatea substanţelor volatile/nevolatile formate în etapele precedente. Astfel, o parte din alcooli şi acizi volatili proveniţi prin fermentare sunt angajaţi în reacţii de esterificare şi vor îmbunătăţii aroma miezului.

Aminoacizii cu sulf ai drojdiei şi ai făinii conduc la formarea unor cantităţi mici de mercaptani şi H_2S (hidrogen sulfurat).

Zaharurile şi aminoacizii formaţi în perioada fermentării şi care nu au fost utilizaţi de drojdie intră în reacţii Mailard

(zahăr reducător + aminoacid $\rightarrow$…. Melanoidine (prin polimerizare), obţinându-se produşi care dau aromă şi culoarea cojii.

Circa 95% dintre aminoacizii liberi rămaşi în aluat intră în reacţia Maillard, cei mai utilizaţi fiind aminoacizii aminaţi.

Compuşii majori care se formează la coacerea pâinii sunt:

- 2 Acetil 1-Pirolină (aromă de floricele de porumb sau de prăjit)
- 2 Acetil Tetrahidropiridină (aromă de prăjit)
- Nonenal (din oxidarea lipidelor)

13.2.4. Acţiunea bacterilor lactice în aluat.

Componentele aluatului, în special făină introduc în aluat o microfloră diversă în care predomină bacteriile din genul *Lactobacillus, Leucoonostoc şi Streptococus: Lactobacilus Brevi, L. Fermaenţi, L. Piantarum, L. Casei, L. Leichmanii, L. Leichmanii, L. Delbrueckii, Pediococus Lactis Acidi, Str. Cremoris, Leuconostoc Cremoris.*

Aceste bacterii lactice pot fermenta zaharurile din aluat cu producere de acid lactic. Se pot produce şi acid acetic, etanol, CO_2, în cazul bacteriilor lactice Heterofermentative (eliberează jumătate din energia produselor prin fermentare – ½ mol glucoză → acid lactic→ restul utilizându-se pentru formarea de alcooli, acetat, formatat).

Bacteriile lactice sunt şi producătoare de substanţe de aromă Diacetil şi Actoină.

Aciditatea aluatului o produc în principal, bacteriile lactice heterofermentative, eliberează ½ din energia produsului prin fermentare - 1/2 mol glucoză→acid lactic→restul utilizându-se pentru formare de alcooli, acetat, formitat), care au o temperatură optimă de dezvolatre la 30-35°C.

Acidul lactic influenţează favorabil însuşirile reologice ale aluatului, activitatea fermentativă a drojdiei şi în consecinţă, volumul, proteozitatea, elasticitatea miezului precum şi gustul şi mirosul produsului.

Acidul lactic inhibă şi dezvoltarea bacteriilor de alterare din aluat, împreună cu bacteriocinele produse în aluat de diverse bacterii lactice.

Folosirea preparatelor enzimatice în industria panificaţiei.

Prep. enzimatice se folosesc în industria panificaţiei pentru:

- accelerarea maturizării făinurilor proaspăt măcinate,
- standardizarea conţinutului de α amilază din făină,
- condiţionarea aluatului.

13.2.5. Accelerarea maturizării făinii de grâu.

În cazul făinii normale, accelerarea maturizării făinii pe cale enzimatică prin folosirea unor preparate enzimatice exogene, favorizează:

- eliberarea de acizi graşi nesaturaţi din lipidele făinii (Lipaze, Esteraze)
- oxidarea acizilor graşi nesaturaţi eliberaţi cu formare de Hidroperoxizi, care au efect dublu: de întărire a proteinelor glutenice şi de albire a făinii (lipoxigenaza)
- oxidarea cu plată a acidului ascorbic şi a glutationului redus (Ascorbatoxidaza, Glutation Dehidrogenaza)

- punerea în libertate a H_2O_2, a oxigenului activ sau molecular cu acţiune asupra acizilor graşi nesaturaţi şi cu formare de peroxizi (Glucozoxidaza, Catalaza)

Pentru standardizarea conţinutului de α - amilază din făină se utilizează, în mod curent, α - amilaza de natură fungică, pentru că spre deosebire de α-amilaza bacteriană şi din malţ, este inactivată la aproximativ 60°C, deci înainte de gelatinizarea amidonului.

De asemenea, are un optim de activitate la pH-ul aluatului de 4,5-5,5.

Utilizarea culturilor starter în panificaţie.

Maturarea aluatului este mai completă atunci când în practica de panificaţie se foloseşte "Başul", care aduce în aluat atât aciditate cât şi bacterii lactice adaptate deja la mediul din aluat.

Başul este un gen de cultură starter de bacterii lactice. O cultură starter adevărată trebuie să conţină bacterii lactice selecţionate.

La fabricarea pâinii prin procedeul "San Francisco" s-a utilizat pentru acidifierea mediului Lactobacillus San Francisco.

Mediul de cultură denumit şi bulion de aluat acru bacterian, conţine maltoză, cazeină hidrolizată, extract de drojdie, suspensie de drojdie proaspătă, Sorbitan Polioxietilen Monooleat.

Mediul inoculat s-a termostatat la 30°C/1-2 zile, într-o atmosferă cu concentraţie mare de CO_2, atmosferă obţinută prin suflare de CO_2 deasupra culturii.

După multiplicare, celulele au fost colectate prin centrifugare, spălate cu soluţie 0,5%NaCl şi resuspendate într-un lichid stabilizator format din 6 părţi Glicerol şi 6 părţi soluţie apoasă, 8% lapte praf degresat, 2% Glutamat Monosodic şi 0,5% Sorbitan Polioxietilen Monooleat, raportul dintre biomasa bacteriană şi lichidul de stabilizare fiind 1 la 4. Amestecul se conservă prin congelare în azot lichid.

Pentru fabricarea unei pâini din făină de grâu pe bază de aluat acru (Baş), în procedeul "San Francisco" s-a utilizat pntru fermentare şi o cultură care este formată din Lactobacilus San Francisco şi drojdia Sacharonzces Exiguus, raportul drojdii/bacterii fiind 1:100. Drojdia menţionată nu poate utiliza maltoza, dar aceasta este metabolizată de Lactobacillus San Francisco, eliberând în mediu o moleculă de glucoză pentru o moleculă de maltoză utilizată. Drojdia, în schimb, utilizează glucoza disponibilizată şi produce substanţe stimulatoare esenţiale pentru Lactobacilus. Avem de-a face în cazul acestei culturi, cu o simbioză perfectă.

Starterul este refăcut la fiecare 8 ore cu 100 de părţi făină de grâu cu conţinut ridicat de gluten şi cu 46-52 părţi de apă.

Amestecul este fermentat şi pH-ul scade de la 4,4-4,5 până la 3,8-3,9. Pentru a obţine aluatul de pâine se amestecă 20 părţi din starterul fermentat cu 100 de părţi făină, 60 de părţi apă şi 2 părţi de NaCl.

De la pH-ul iniţial de 5,2-5,3 după 7 ore de fermentare pH-ul ajunge la 3,9 amestecul fiind gata de a fi prelucrat.

13.2.6. Obţinerea produselor de panificaţie.

Făina de grâu, cu diferite grade de extracţie, se obţine prin măcinarea grânelor.

Consecinţele nutriţionale ale măcinării cerealelor sunt următoarele:

- sunt eliminaţi factorii cu acţiune antidigestivă (glucidele nedigerabile, acidul fitic), ceea ce conduce la o ameliorare a digestibilităţii făinii,
- sunt eliminate parţial unele substanţe nutritive valoroase, cum ar fi vitaminele şi substanţele minerale (între 50 şi 75%),
- are loc o diminuare a calităţii proteinelor datorită pierderii de lizină,
- se elimină germenele, ceea ce antrenează, pe de o parte, eliminarea acizilor graşi nesaturaţi, fapt ce asigură o bună stabilitate la depozitarea făinii, dar pe de altă parte, prin eliminarea germenului se pierde o sursă importantă de acizi graşi esenţiali şi vitamina E.

Repercursiunile tehnologice ale măcinării sunt următoarele:

- determinarea parţială a unui număr de granule de amidon prin acţiunea mecanică a valţurilor, granulele determinate fiind accesibile amilazelor din făină,
- deteriorarea pereţilor celulari, ceea ce favorizează contactul dintre enzime şi substrat, în particular lipazele care acţionează asupra trigliceridelor,
- are loc o concentrare a proteinelor în făină, ceea ce conduce la ameliorarea aptitudinii sale de panificare.

Maturizarea făinii de grâu este un proces biofizic complex care se desfăşoară lent în făină după măcinarea boabelor de grâu şi care are drept consecinţă îmbunătăţirea însuşirilor de panificaţie ale făinii.

Dacă se utilizează o făină proaspăt măcinată, se obţine un aluat lipicios, neelastic, cu capacitate redusă de absorbţie a apei, cu tendinţa de lăsare la dospirea finală, pâinea obţinută având volum redus, miez dens, coaja crăpată.

La maturizarea făinii de grâu participă procese fizico-chimice şi biochimice, care se intercondiţionează. Principalele procese sunt următoarele:

- uniformizarea umidităţii. În funcţie de parametrii mediului ambiant, cu atingerea stării de echilibru,
- modificarea biochimică a unor componente ale făinii (proteine lipide), rezultatul fiind îmbunătăţirea însuşirilor tehnologice ale proteinelor formatoare de gluten şi creşterea acidităţii făinii,
- oxidarea chimică/enzimatică a acizilor graşi nesaturaţi a pigmenţilor carotenoidici şi a grupurilor-SH, cu consecinţe asupra culorii făinii şi asupra proprietăţilor neologice ale aluatului.

Factorii care favorizează maturizarea făinii sunt următoarele:

- aerarea făinii în timpul depozitării, care conduce la accelerarea oxidării lipidelor şi a grupărilor-SH din proteine (-SH-gruparea sulfhidril) şi din substanţele neproteice ce conţin grupări-SH,
- temperatura de păstrare a făinii (maturizarea este lentă la temperaturi apropiate de O° C şi rapidă la temperaturi de 20-45°C,
- durata păstrării (care depinde de temperatura de păstrare şi de gradul de aerare).

La fabricarea pâinii concură enzimele proprii făinii, cele adăugate în anumite situaţii, enzimele elaborate de drojdiile folosite pentru fermentaţia alcoolică şi bacteriile de contaminare a făinii, în principal cele lactice care pot fi utilizate şi sub formă de culturi starter.

13.2.7. Enzimele existente în făină şi enzimele folosite în panificaţie.

α şi β Amilazele.

În făină de grâu se găsesc α şi β amilaze a căror acţiune este interdependentă, în sensul că acţiunea α amilazei favorizează acţiunea β amilazei.

Proprietatea α şi β amilazelor de a degrada amidonul făinii de grâu va depinde de starea suprafeţei, respectiv de gradul de deteriorare al granulelor de amidon în procesul de măciniş, care va determina capacitatea de penetrare şi de difuzie a amilazelor în interiorul granulelor de amidon.

α - amilaza ce acţionează şi în primele 2-3 minute ale coacerii, până când este inactivată de căldură (la 75°C circa 50% din α - amilaza îşi pierde activitatea).

Făina cu un conţinut redus de α şi β amilază va conduce la o pâine cu un volum redus şi cu o crustă deschisă la culoare. Aceste făinuri pot fi corectate prin adaos de α amilază (fungică, bacteriană, din malţ sau grâu malţat).

Dacă se foloseşte amilaza fungică, chiar la uşoară supradozare, nu se înfluenţează negativ calitatea pâinii, deoarece acţiunea principală are loc în timpul fermentării şi nu în timpul coacerii (se obţine o pâine cu un volum crescut şi coajă normală).

Dacă se foloseşte α amilaza din malţ sau α amilaza bacteriană, activitatea acesteia din urmă este maximă la temperaturi mai ridicate (primul stadiu de coacere) şi în acest caz, se afectează negativ volumul pâinii, miezul va fi lipicios, porozitarea redusă, asimilarea de CO_2 diminuată.

Hemicelulazele.

Hemicelulazele (pentozanazele, arabinozitazele, Xilanazele şi Acidul Ferulic-Esterazele) se găsesc în cantităţi foarte reduse în făină de grâu. În panificaţie pot fi utilizate hemicelulazele fungice (din Aspergilus Niger).

Adaosul de hemicelulaze conduce la creşterea capacităţii de frământare a aluatului şi la diminuarea vitezei de învechire a pâinii.

Proteazele.

Proteazele endogene (interior al făinii) ale făinii sunt numeroase, fiecare având proprităţi şi specificităţi proprii. Unele sunt de tip papaină, fiind sensibile în prezenţa oxidanţilor sau a reducătorilor ele acţionând fie ca endopeptidaze fie ca exopeptidaze.

Având în vedere diversitatea enzimelor proteolitice din făina de grâu, precum şi structura conuplexă a proteinelor din aluat, consecinţele tehnologice ale activităţii acestor enzime rămân în parte necunoscute, fiind aproape imposibil de a explica biochimic rezultatele globale observate.

Utilizarea enzimelor proteolitice exogene trebuie să se facă cu foarte mare prudenţă, deoarece este relativ greu de a stăpâni activitatea lor.

Acţiunea limitată a enzimelor proteolitice proprii făinii şi a celor elaborate de drojdii este benefică pentru calitatea finală a produsului fiind din următoarele motive:

- aminoacizii liberi şi peptidele formate prin proteolizază intervin ca precursori de aromă gust şi miros) fie direct, fie după metabolizarea lor de către drojdii,
- aminoacizii liberi se constituie ca parteneri în reacţiile Maillard, zahăr reducativ + aminoacid →……Melanoidine (prin polimerizare), care sunt foarte importante în formarea aromei pâinii,
- aminoacizii liberi şi dipeptidele sunt sursă de azot pentru drojdia de panificaţie utilizată pentru fermentare.

Ester-Esterazele.

În panificaţie interesează *fitazele* şi *lipazele*.

Fitazele catalizează hidroliza fitaţilor (Inozitol Hexafosfat) în *inozitol* şi *Acid Fosforic*.

Fitaza este termorezistentă, rămânând activă până la 70°C, iar pH-ul optim este de ≈5,0.

Acţiunea *Fitazei* depinde de condiţiile de fermentare: pH, temperatură, durată.

Lipazele au proprietatea de a hidroliza *Triacilglicerolii*. În cazul făinii de grâu, lipaza eliberează aciji graşi. La conservarea făinii, activitatea *lipazelor* nu este de neglijat, datorită faptului că nu sunt inhibate în absenţa apei de solvatare.

Oxidarea *spontană* sau cea catalizată de lipoxigenază contribuie la maturarea făinii, dar în final şi la râncezirea acesteia. În cursul frământării şi fermentării, acţiunea lipazelor este aproape nulă.

Oxidoreductazele.

Oxidoreductazele mai importante din făina de grâu sunt cele care funcţionează cu oxigenul molecular (polifenoloxidaza, glucozoxidaza, Sulfhidriloxidaza) precum şi cele care funcţionează cu H_2O_2 (catalaza şi peroxidaza).

13.3. Corelaţia dintre acţiunea enzimelor proteolitice şi frăgezimea cărnii.

Frăgezimea cărnii (rezistenţa opusă la masticaţie) este determinată de specie, rasă, vârstă, stare, îngrăşare, tipul de muşchi şi gradul de maturare al cărnii (acţiunea enzimelor proteolitice).

Momentul în care s-a făcut refrigorarea sau congelarea, modul în care s-a executat răcirea (în carcasă sau pe porţiuni anatomice) influenţează frăgezimea cărnii.

Specia.

În funcţie de specia de la care provine, carnea prezintă viteze diferite de maturare, mergând de la 1 la 10 pe o scară a vitezei. Carnea de pasăre se maturează cel mai rapid, urmată de carnea de porc şi de viţel, apoi de oaie şi de vită. Explicaţia acestei diferenţe este pusă pe seama:

- echipamentul enzimatic (concentraţia de enzime proteolitice este mai mare la carnea de pasăre),
- conţinutul în inhibitori ai proteazelor (concentraţia de calpastină este mai mare în carnea de vită şi de porc),

- sensibilităţii proteinelor contractile la enzimele proteolitice (miofibrilele cărnii de pasăre sunt mai uşor deteriorate de catepsine şi calpaine decât miofibrilele cărnii de vită).

Aceste diferenţe depind în fapt de caracteristicile metabolice şi contractile ale muşchiului. Prin trecerea de la muşchi cu contracţie lentă şi metabolism oxidativ (muşchi de vită) la muşchi de culoare albă, cu contracţie rapidă şi metabolism glicolitic (muşchi de pui), viteza relativă de maturare.

Vârsta.

Înaintarea în vârstă atrage după sine modificări în cele două structuri determină frăgezimea: COLAGENUL şi MIOFIBRILELE. Referitor la colagen, conţinutul acestuia va fi în funcţie de specie, rasă, sex, vârstă, muşchi şi tip de muşchi. Dacă conţinutul de colagen nu se modifică semnificativ cu vârsta, se modifică în schimb calitatea acestuia, în sensul că fibrele de colagen devin mai termostabile ca urmare a creşterii numărului de legături intermoleculare cu rezistenţă mare la căldură şi cu rezistenţă mecanică ridicată.

Sexul.

Influenţează conţinutul de colagen şi gradul de reticulare al acestuia. Astfel femelele au un conţinut de colagen mai mic şi un grad de reticulare mai redus în comparaţie cu masculii castraţi sau necastraţi. Sexul influenţează în principal, tipul de muşchi. Carnea femelelor şi a masculilor castraţi prezintă un procent mai mare de fibre albe, cu metabolism glicolitic, decât masculii necastraţi.

Influenţa sexului opus asupra tipului de fibre este asemănătoare cu cea a agenţiilor anaboloci care fac să crească nivelul de miozină izoformă lentă în detrimentul izoformei rapide, ceea ce va conduce la micşorarea frăgezimii.

Rasa.

În general, frăgezimea cărnii este mai bună când provine de la rasele perfecţionate pentru producţia de carne (cu masă moleculară mare). În acest caz, diferenţele de frăgezime sunt puse pe seama tipului de fibre care sunt în procentaj mai mare de tip CONTRACTIL/GLICALITIC, la animalele hipermusculare (animale pentru producţia de carne). Pentru animalele din aceeaşi rasă, vârstă, sex, există diferenţe de frăgezime a cărnii de la animal la animal.

Tipul de muşchi.

Pentru acelaşi animal, evoluţia maturării este dependentă de tipul de muşchi care se caracterizează prin conţinutul în proteine sarcoplasmatice, miofibrilare, enzime proteolitice, inhibitorii ai enzimelor proteolitice, viteza contracţiei, felul metabolismului, conţinutul în fier (conţinutul în mioglobină).

Muşchii pot fi clasificaţi în :

- *muşchi de tip I* (contracţie lentă, foarte roşii, metabolism de tip oxidativ),
- *muşchi de tip II B* (contracţie foarte rapidă) culoare aproape albă, metabolism glicolitic),
- *muşchi de tip II A* (contracţie rapidă, culoare roşie, metabolism mixt şi anume oxidativ-glicolitic),

- *muşchi de tip intermediar* care sunt puţin definiţi fiind consideraţi intermediari din punct de vedere al contracţiei şi metabolismului, culoarea lor fiind roşie ca la muşchii de bovină.

Muşchi de tip II A şi II B sunt cei mai fragezi după 8 zile de conservare în stare refrigerată, urmaţi fiind în ordine de muşchii de tip **I. Muşchii cei mai duri sunt cei intermediari**. De regulă, muşchii care se contractă rapid se maturizează rapid, urmaţi în ordine de cei care se contractă lent şi de muşchii intermediari. Muşchii cu viteza mare de contracţie prezintă un nivel mai scăzut de inhibitori ai calpainelor (proteinaze neutre activate de Ca^{2+}).

Corelaţia dintre evoluţia biochimică, consistenţa şi suculenţa cărnii.

Consistenţa cărnii. Este determinată de vârsta animalului şi de gradul de îngrăşare. Astfel, carnea animalelor tinere este mai puţin consistentă decât a animalelor adulte, după cum carnea grasă are o consistenţă mai fină decât cea slabă, în care există mai mult ţesut conjunctiv între fasciculele de fibre musculare sau între diferiţi muşchi. Carnea perselată (grăsimea este distribuită intramuscular), este mai consistentă decât cea marmorată (grăsimea este distribuită între muşchi).

Consecinţa cărnii este determinată şi de starea biochimică a ţesutului muscular postsacrificare.

Imediat după sacrificare, consistenţa cărnii este moale dar elastică. Carnea intrată în rigiditate are consistenţă fermă iar cea maturată are o consistenţă mai moale.

Suculenţa cărnii. Este determinată de capacitatea de reţinere a apei (suc intracelular şi interfacilar) precum şi de grăsimea intramusculară. Suculenţa cărnii depinde: de specie, rasă, vârstă şi de starea de îngrăşare a animalului de la care provine carnea.

Animalele tinere dau o carne mai suculentă decât cele adulte datorită funcţii fibrelor musculare şi cantităţii mai mari de apă.

Carnea de porcine este mai suculentă decât cea de bovină şi de oaie. Suculenţa cărnii de bovină şi de oaie este cu atât mai mare cu cât gradul de marmorare şi perselare este mai avansat.

Suculenţa depinde şi de tipul de muşchi, acesta crescând odată cu intensitatea metabolismului oxidativ. Suculenţa creşte şi o dată cu creşterea gradului de maturare.

La masticaţie, prima impresie a suculenţei este determinată de cantitatea de suc eliberat în timpul masticaţiei. La o masticaţie prelungită are loc o stimulare a salivaţiei de către grăsime, impresia de suculenţă în acest caz fiind mai durabilă.

Corelaţia dintre aroma cărnii (gust şi miros) şi evoluţia biochimică a acestuia.

Aroma cărnii este influenţată de următorii factori:

- *specia*, în care caz intervine mai mult grăsimea decât carnea, compoziţia chimică a grăsimii fiind controlată genetic,
- *rasa*, în sensul că animalele de carne dau carne cu gust şi miros mai pronunţat decât cele de lapte. În funcţie de rasă s-au determinat diferenţe în ceea ce priveşte compoziţia în acizi graşi ai trigliceridelor,

- *sexul*, al cărui efect se corelează cu controlul genetic asupra metabolismului şi producţia de hormoni steroizi şi influenţa asupra compoziţiei lipidelor şi metabolismul lor. Chiar şi produşii de metabolism ai hormonilor sunt responsabili de gustul şi mirosul cărnii, mai ales prin lipidele pe care le conţin,
- *tipul de muşchi*, în sensul că muşchii diferă între ei prin compoziţia chimică, precursorii de aromă (aminoacizi liberi, nucleozide, baze purinice, precursorii de aromă (aminoacizi liberi, nucleozide, baze purinice şi pirimidinice, acizi organici, zaharuri etc.) Grăsimea intramusculară şi mai ales fracţiunea fosfolipidică are o influenţă primordială asupra aromei. La porcine nivelul de fosfolipide creşte o dată cu intensitatea metabolismului oxidativ, fapt ce explică intensitatea aromei cu creşterea activităţii acestui metabolism,
- *gradul de maturare al cărnii*, care măreşte atât cantitatea de precursori de gust şi miros cât şi cantitatea de substanţe de aromă (gust şi miros) ca atare.

La maturare sunt afectate proteinele din care sub acţiunea enzimelor proteolitice se formează peptide şi aminoacizi liberi:

- nucleotidele din care se formează inozinmonofosfatul care este o substanţă tipică şi indispensabilă pentru gustul cărnii (transformarea *inozinmonofosfatului în hipoxantină*, modifică în rău gustul cărnii),
- trigliceridele şi fosfolipidele, prin a căror hidroliză se formează precursori şi substanţe de gust şi miros.

Acizii graşi cu masă moleculară mică intervin direct în gustul şi mirosul cărnii, glucidele sunt la originea formării a numeroşi acizi organici volatili (acid lactic, piruvic, acetic**).**

Frăgezirea artificială a cărnii.

Frăgezirea artificială a cărnii prezintă interes numai pentru carnea de vită deoarece cărnurile de porc, de oaie, de pasăre sunt suficient de fragede, întrucât provin de la animale şi păsări foarte tinere.

1.) **Metode de frăgezire (tenderizare) a cărnii**:

Pentru frăgezirea cărnii (tenderizare) se pot utiliza următoarele metode:

- mecanice: maşini cu ace sau lame care dezorganizează ţesutul conjunctiv şi muscular,

- fizico-chimice: injectare de NaCl sau $CaCl_2$, care activează calpainele dependente de calciu (calpaine$\rightarrow$proteinaze neutre activate de ionul de Ca^{2+}),
- termice: tratament termic moderat la 55…57^{0}C, care activează acţiunea unor enzime endogene,
- enzimatice: acţiunea unor enzime proteolitice exogene.

2.) **Utilizarea enzimelor proteolitice exogene**. Ameliorarea frăgezimii cărnii cu ajutorul enzimelor proteolitice este promiţătoare, însă legislaţia actuală limitează folosirea enzimelor proteolitice de origine bacteriană şi utilizarea sărurilor de frăgezire care conţin papaimă, ficină, bromelină.

Experimental s-au folosit şi enzime proteolitice din mucegaiuri (aspergilus) şi diverse bacterii precum şi tripsina pancreatică.

Enzimele proteolitice exogene pot fi folosite sub formă de săruri de frăgezire. Sub formă de soluţii lichide injectabile animalului antesacrificare sau în carne postsacrificare.

Sărurile de frăgezire. Sărurile autorizate conţin papaină la nivel de 30 g/kg care de bucătărie şi sunt utilizate în gospodăria individuală. Prezenţa suportului de NaCl permite o mai bună difuzie a enzimei în carne şi o slăbire parţială a structurii proteice a acestuia. Activitatea catalitică a sărurilor de frăgezire este slabă, dacă este păstrată la rece carnea tratată, dar devine maximă la începutul tratamentului termic, fiind optimă la 40-50^{0}C în cazul *papainei.* Papaina este inactivată la 75-80^{0}C.

Injectarea antesacrificare a preparatelor enzimatice. Primul procedeu aplicat a fost denumit PRO-TEN şi a constat în injectarea în vena inaulară a bovinelor, cu 10-30 min. înainte de sacrificare, a unei soluţii de papaină de concentraţie 5% (papaină inactivată solubilizată în ser fiziologic). Cantitatea injectată este de 1-3 mg/kilocorp viu, în funcţie de puritatea preparatului enzimatic inactivarea prealabilă a enzimei prin oxidarea grupării tiol a restului de cisteină, este indispensabilă deoarece enzima activă poate cauza animalului un stres sever la nivel respirator.

Enzima este activată în organismul animal sub acţiunea substanţelor reducătoare şi a căldurii animalelor.

După sacrificare, carcasele sunt prelucrate normal, însă durata maturării se reduce cu 2-5 zile în loc de 10-12 zile pentru carnea de bovine.

Injectarea cărnii postsacrificare. Această metodă este mai eficace sub aspect tehnologic, dar difuzia enzimei în ţesutul muscular necesită şi o frăgezire mecanică.

Injectarea se face cu soluţii enzimatice cu conentraţia de 0,1-0,001% în funcţie de mărimea muşchiului, durata de contact şi eficacitatea enzimei.

Alte utilizări ale enzimelor în industria cărnii. Preparatele enzimatice se mai folosesc în industria cărnii pentru decolorarea enzimatică a sângelui, degresarea oaselor destinate fabricării gelatinei, recuperarea cărnii de pe oase, prelucrarea pieilor, îndepertarea părului la porcine.

Degresarea oaselor destinate fabricării gelatinei. În procesul de fabricare a gelatinei, degresarea oaselor este o operaţie obligatorie. În mod obişnuit, degresarea se face prin extracţia oaselor cu solvenţi organici sau prin spălare cu apă caldă în contracurent. Degresarea se poate realiza şi pe cale enzimatică folosind lipaze microbiene. **Lipaza** utilizată pentru degresare a fost obţinută prin fermentarea unui mediu de cultură cu Aspergillus Arrhisus.

Procesul tehnologic cuprinde următoarele operaţii: oasele proaspete sunt sfărâmate, după care sunt spălate cu apă caldă în contracurent pentru a se îndepărta cea mai mare parte din grăsime. Oasele degresate cu apă caldă sunt apoi menţinute în tancuri cu apă la 37^{0}C şi un pH=7,2 în care se adaugă Lipază şi $CaCl_2$, pH-ul se menţine la 7,2 prin adaosul de NaOH. Tratamentul cu lipază poate fi efectuat în mai multe reprize, după fiecare tratament enzimatic, oasele fiind spălate cu apă la 80^{0}C şi cu pH=8,5. Pornind de la oase cu un conţinut de lipide de 19-35% prin spălare cu apă caldă în contracurent. Se îndepărtează 24+43% din lipide, iar după trei tratamente cu lipază se îndepărtează 92-97% din lipidele iniţiale.

Calciul adăugat sub formă de $CaCl_2$ are un triplu rol: activator, agent de protecţie şi constituent al lipazei.

13.3.1. Utilizarea enzimelor şi a microorganismelor în industria alimentară.

În transformarea ţesutului muscular în carne, cu proprietaţi senzoriale care o fac aptă de consum (frăgezime, suculenţă, savoare), aceasta parcurge trei stadii:

1. **Stadiul de prerigiditate -** începe imediat după sacrificarea animalului, prin întreruperea circulaţiei sanguine (sângerare), structurilor vii ale muşchiului continuând să funcţioneze pentru un anumit timp în vederea obţinerii *homeostaziei*-mecanismele fiziologice necesare organismului pentru a-şi menţine stabilitatea structurii şi funcţiile sale precum şi constanţa compoziţiei mediului intern, indiferent de variaţiile mediului exterior. Reglările hormonale ale temperaturii corporale, prizei alimentare precum şi cele care contribuie la menţinerea diverselor concentraţii plasmaice (glicemie, calcemie, etc.) fac parte din homeostazie-.

Acest stadiu se caracterizează prin contracţii persistente ale ţesutului muscular, datorita excitaţiilor nervoase.

Durata acestui stadiu coincide, în fapt cu durata în care sistemul nervos încă mai acţionează (20-30 minute în cazul ţesutului muscular de bovină).

2. **Stadiul de rigiditate –** se instalează complet după 19-24 ore de la sacrificare, dacă temperatura de păstrare este de aproximativ 15^0C.

- activitatea ţesutului muscular în acest stadiu depinde de rezervele sale energetice capabile să regenereze ATP (fosfocreatină, glicogen),
- prin hidroliza ATP (adenozin trifosfat) se eliberează fosfat anorganic şi pH-ul scade până la valori de 5,4-6,0 în funcţie de tipul de muşchi. Muşchii roşii se vor contracta mai lent şi acidifierea lor va fi mai puţin importantă, ATP-aza (enzima care hidrolizează ATP-ul) lor fiind inhibată la pH< 6,
- temperatura de păstrare a cărnii postsacrificare influenţează de asemenea, vieza de scădere a pH-ului. La temperaturi până la 10-12^0C, viteza de sădere a ph-ului este mai redusă, deoarece se încetineşte viteza de hidroliză a ATP-ului, în timp ce sub 10^0C are loc o accelerare a hidrolizei ATP-ului şi deci a scăderii pH-ului.

În concluzie, amplitudinea scăderii pH-ului este diferenţiată în funcţie de tipul de muşchi care se caracterizează printr-un conţinut diferit de ATP (adenoziu trifosfat), PC (fosfocreatina) şi glicogen (poliglucidă întâlnită în regnul animal. Se găseşte în cantităţi mari în ficatul omului şi a animalelor).

De aici rezultă *rigiditatea musculară* care se caracterizează prin:

- degradarea compuşilor macroergici (ATP şi PC) şi a glicogenului (poliglucidă de rezervă întâlnită în regnul animal se găseşte în ficat,
- evoluţia pH-ului ca o consecinţă, în principal, a glicolizei anaerobe şi corelat cu aceasta, modificarea activităţii ATP-azice şi a nivelului de Ca^{2+},
- formarea complexului actomiozinic,
- modificarea capacităţii de reţinere a apei, care devine minimă,
- formarea de amoniac.

Toate aceste modificări vor conduce la o carne cu o duritate excesivă, lipsită de frăgezime şi fadă (fără gust şi miros specific), neacceptată de consumatorul avizat.

3. **Stadiul de maturare**- are loc la păstrarea cărnii în stare refrigerată şi va conduce la îmbunătăţirea principalelor caracteristi senzoriale ale cărnii: frăgezime, consistenţă, suculenţă, aromă (gust şi miros), culoare.

Maturarea începe odată cu rezoluţia (terminarea) rigidităţii şi este o consecinţă a două mecanisme dependente de temperatură.

Cele două mecanisme care intervin în maturarea cărnii sunt: enzimatice şi fizico-chimică.

a). mecanismul enzimatic. Este realizat de enzimele proteolitice intracelulare menţionat în tabelul următor:

Familia de enzime proteolitice	**Enzima**	**Localizări celulare**	**PH optim**
CALPAINE	Calpaina I (μ) Calpaina II (m) Calpaina p 94	CITOSOL	7,0-7,5
CATEPSINE	Catepsina D Catepsina B Catepsina L Catepsina H	LIZOZONI	4-6
PROTEOSOM	-	CITOSOL	7-8

Proteinazele neutre activate de Ca^{2+} (calpainele). Sistemul proteinazic dependent de Ca^{2+} şi de grupările tiolice libere, este activ la pH neutru cu mercaptani R-SH-substanţe organice derivate de la acidul sulfhidric (H_2S), prin înlocuirea unui atom de hidrogen cu un radical organic, sunt de obicei lichide, cu miros neplăcut şi foarte persistent (ex: CH_3-SH- metan fiol sau metilmercaptan sau C_2H_5-SH- etil-mercaptan sau etan-tiol).

Proteazele lizozomiale: sunt localizate în lizozomi şi au activitate maximă la pH = 4-6, fiind reprezentate de catepsinele B, D, H, L, cea mai activă fiind catepsina D atât faţă de miozină, proteină de tipul globulinelor care se găsesc în ţesutul muscular cât şi faţă de *actină*. Catapsinele B,L,H slăbesc ţesutul conjunctiv atunci când ajung în spaţiul extracelular (în afara fibrei musculare).

Sistemul multifuncţional (proteozom, macropain, prosom). Este caracterizat prin protein-enzime cu masă moleculară mare având o structură cuaternară complexă formată din subunităţi cu masă moleculară mică, neidentice.

b). mecanismul fizico-chimic al maturării. Acest mecanism este controlat de presiunea osmatică a ţesutului muscular care creşte de la 270-300 mosmoli cât reprezintă valoarea fiziologică până la 500-600 mosmoli, valoare atinsă în plină rigiditate şi care se menţineţi şi la maturarea cărnii [*osmoza* - trecere a solventului printr-o membrană semipermeabilă (permeabilă numai pentru solvent) care repară două soluţii cu concentraţii diferite].

Această creştere a presiunii osmotice este consecinţa acumulării în sarcoplasmă [gr. SARKOS- carne şi PLASMĂ - formaţie, parte din CITOPLASMA celulei sau a fibrei musculare, nediferenţiată în miofibrile (filamente fine şi contracţiile care se diferenţiază) în celula sau fibră musculară şi care prin contractare determină contracţia muşchilor] a substanţelor cu masă moleculară mică (ioni, peptide, aminoacizi, acid lactic).

În funcţie de muşchi, presiunea osmotică corespunde unei creşteri a pulberii ionice şi a concentraţiei (0,2-0,3 M), concentraţie care aduce modificări importante la nivelul structurii fibrei musculare.

În concluzie sub acţiunea enzimelor proteolitice şi a presiunii osmotice se slăbeşte structura fibrei musculare, rezultatul fiind o îmbunătăţire a frăgezimi cărnii.

13.3.2.Recuperarea cărnii de pe oase.

Pentru recuperarea cărnii de pe oasele proaspete se utilizează enzime proteolitice care acţionează asupra proteinelor ţesutului conjunctiv din periost (membrană conjunctiv-fibroasă care înveleşte osul) astfel încât se favorizează desprinderea ţesutului muscular aderent la os. În acest scop, oasele rezultate la tranşare se introduc într-un cazan cu agitator împreună cu apa şi enzima proteolitică. Prin agitare se favorizează desprinderea ţesutului muscular. În final apa se aduce la fierbere pentru a se inactiva enzima. Prin sedimentare, oasele se separă de partea lichidă conţinând fragmente de ţesut muscular, care se separă prin centrifugare sub formă de omogenat grosier ce poate fi utilizat în preparatele din carne.

1.) prelucrarea pieilor.

I. **înmuierea** este prima etapă de prelucrare a pielii conservate prin sărare după recoltare în abator. Prin înmuiere se îndepărtează murăriile (inclusiv sângele rămas în piele) şi se realizează hidratarea pielii. Prin folosirea enzimelor proteolitice în etapa de înmuiere se favorizează hidratarea (unflarea). Prin schimbarea apei de inmuiere cu una proaspătă la care se adaugă 5% NaCl acţiunea enzimelor proteolitice folosite în etapa de înmuiere este diminuată prin rehidratarea pielii şi uniflarea acestuia,

II. etapa a doua o constituie **cenuşărirea**, care constă în îndepartarea părului sau a lânii de pe piele cu ajutorul hidroxidului de calciu în prezeţă de sulfiţi. Prin folosirea **Proteazelor** alcaline în operaţia de cenuşărire se poate diminua cantitatea de hidroxid de calciu şi de sulfiţi, reducându-se astfel gradul de poluare al apelor de tăbăcărie. Procesul se desfăşoară la 35-40^{0}C şi la pH=8-9 timp de 6 ore,

III. etapa a treia în prelucrarea pieilor este **şămăluirea**, prin care pielea devine suplă, mai moale, mai mătăsoasă la pipăit. Această operaţie se facea înainte cu extracte apoase fermentate din excremente de găină, porumbel, câine (şamale fermentative) în prezent se folosesc preparate enzimetice de proteaze alcaline la pH=7-9,5 şi la temperatura de 25-35^{0}C. Capacitatea de colorare a pielii (fixarea şi omogenitatea culorii) va depinde direct de supleţea atinsă de piele în etapa de sămăluire,

IV. etapa următoare este **tratarea lor în zemuri tanante vegetale** în care au loc diferite fermentaţii (alcoolică, acetică, lactică, propionică, butirică) sau în zemuri cu crom care sunt foarte bazice şi în care nu se dezvoltă microorganismele. În concluzie: folosirea enzimelor la prelucrarea pieilor, în primele etape reprezintă un câştig de timp, de energie şi o diminuare a poluării mediului.

2.) Îndepărtarea părului de la porcinele prelucrate prin opărire.

Pentru uşurarea depilării porcinelor şi a capului de porc se pot folosi enzime proteolitice care hidrolizează parţial proteinele ce menţin bulbul părului în dermă (pătura profundă a pielii la animale vertebrate aşezate sub epidermă) în dermă se găsesc vase de sânge, terminaţii nervoase, corpusculi tactili, fibre musculare, grăsimi).

Preparatul enzimatic se introduce în apa de opărâre care se menţine la 60^0C timp de 3-5 min, după care se face depilarea manuală sau mecanică.

Microflora salamurilor şi cârnaților cruzi

1.) Microorganisme din compoziţie.

Microorganismele din compoziţia pentru salamuri şi cârnaţi cruzi provin din: materiile prime şi auxiliare, aer, procesul de fabricaţie (utilaje, ustensile, operatori) şi ele alcătuiesc aşa numita microfloră spontană (de contaminare), la care se adaugă microflora din culturile starter folosite pentru realizarea unor anumite procese biochimice.

Microorganismele din compoziţia salamurilor şi cârnaţilor cruzi aparţin fie grupei Gram-pozitive (*Lactobacillus, Leuconostoc, Micrococcus, Streptococcus, Staphylococcus, Pediococcus, Bacilus, Clostridium*), fie grupei Gram- negativ (*Pseudomonas, Escherichia, Salmonella, Serratia, Enterobacter Vibrio*). Se mai pot întâlni diferite specii de drojdii şi mucegaiuri. Această microfloră diversă este într-o dinamică permanentă, numeroşi factori contribuind la favorizarea dezvoltării sau inhibării unor grupe de microorganisme.

Microorganismele care intervin în procesele fermentative ale salamurilor şi cârnaţilor cruzi aparţin genurilor prezentate în continuare.

Genul Streptococcus. Din acest gen interesează *Str. Lactis*, *Str. Cremoris* şi *Str. Diacetilactis* care sunt heterofermentative şi au o activitate proteolitică redusă.

Genul Lactobacillus. Din acest gen interesează lactobacilii din grupa Streptobacterium, care cuprinde lactobacilii homofermentativi mezofili (*L. Casei, L. Plantarum*) şi lactobacilii din grupabetabacterium care sunt heterofermentativi (*L. Fermenţi, L. Buchneri, L. brevis, L.Viridescens*) .

*Lactobacili*i, în eneral, se caracterizează prin următoarele: sunt asporogeni, gram-pozitiv, aerobi sau facultativ anaerobi, catalazo-negativi, citocromoxidază- negativ, nu reduc azotaţii la azotiţi, nu lichefiază gelatina, au activitate proteolitică şi lipolitică redusă, fermentează mono şi dizaharidele, se dezvoltă bine în domeniul de pH=5,5-5,8 dar şi la pH<5, se pot dezvolta la temperaturi cuprinse între 5 şi 53^0C (optim 30-45^0C).

Bacteriile din *grupa Streptobacterium*, care se dezvoltă mai bine în compoziţia salamurilor cu maturare îndelungată. Bacteriile din *grupa Streptobacterium*, care se dezvoltă bine şi la pH<5,0 sunt acidorezistente, din această cauză se dezvoltă mai bine în compoziţia salamurilor cu maturare scurtă.

Lactobacillus Plantarum şi Lactobacilus Sake pot descompune şi acidul gluconic cu formare de acid acetic, ceea ce este dezavantajos la salamurile la care se foloseşte *Glucono-Delta-Lactona* pentru acidifierea compoziţiei.

Lactobacillus Sake şi Lactobacillus Curvatus pot produce şi H_2O_2, iar Lactobacillus Plantarum poate reduce şi $NaNO_3$ (azotat) dacă ph-ul compoziţiei este mai mare de 6,0 (ceea ce nu este cazul compoziţiei salamurilor şi cârnaţilor cruzi).

Genul Leuconostoc. Importanţi în fermentaţia compoziţiei salamurilor şi cârnaţilor cruzi sunt Leuconostoc Lactis şi Leuconostoc Citrovorum (Cremoris) care sunt heteofermentativi, de formă sferică sau centrifugară, grupaţi în perechi sau lanţuri, Gram-pozitiv, facultativ anaerobi, catalazo-negtivi, catalază-enzimă care favorizează descompunerea apei oxigenate în apă şi în oxigen molecular. Se găseşte în toate celulele aerobe), producătorii de compuşi de aromă (diacetil, acetoină).

Genul Pediococcus. Prediococii sunt bacterii care se prezintă sub formă de coci perechi sau tetrade, imobili, asporogeni, homofermentativi. Nu reduc azotaţii la azotiţi.

Cei mai des întâlniţi pediococi sunt:

a). Pediococus Acidilacti - care este utilizat pentru produsele din carne fermentate la temperaturi mai ridicate, deoarece are o dezvoltare mai bună la 40-52^{0}C, producând rapid acid lactic, scăzând efectiv pH-ul, produsul obţinut având gust acrişor.

b). Pediococus Pentosaceus care produce o fermentaţie rapidă atunci când substratul conţine un glucid fermentescibil, temperatura de fermentare fiind cuprinsă între 15-27^{0}C.

Pediococii produc pe lângă acid lactic şi bacteriocine, ei exercită o acţiune anhibitoare faţă de microorganismele patogene şi cele de alterare.

Genurile micrococus şi staphylococcus. Bacteriile aparţinând genului Micrococcus sunt sub formă de coci, formând grămezi sau pachete. Pot fi mobile sau imobile, asporogene, Gram-pozitive cu metabolism respirator sau fermentativ, catalazo-pozitive, aerobe sau facultativ anaerobe. Se pot dezvolta la concentraţii mari de NaCl (<15%). Au activitate de acidifiere catalizată, proteolitică, lipolitică şi reduc azotaţii la azotiţi.

Speciile de stafilococi cu utilizare în fermentaţia produselor din carne sunt: *Staphylococcus carnosus*, *Staphylococcus Xylosus*, *Staphilococcus Simulans.*

Genul Streptomyces. Specia folosită drept cultură starter este Streptomyces Griseus Senso Hötter, care ae capacitatea de a reduce azotatul şi azotitul şi se dezvoltă bine la concentraţii de 8% NaCl. În domeniul de pH=5,5-8,5. Temperatura optimă de creştere este de ~30^{0}C.

Bacterii Gram-Negative. Acestea fac parte din microflora spontană şi sunt reprezentate de enterobacterii (Escherichia, Proteus), Pseudomonas şi Acinebacter.

Pseudomonas şi Acinebacter, fiind strict aerobe sunt jenate de anaerobioza relativă din salamurile crude. Dispariţia acestor microorganisme se datorează efectului inhibitor al lactobacililor, acest lucru fiind valabil şi pentru enterobacterii.

Drojdiile sunt prezente mai ales la suprafaţa salamurilor crude, numărul lor fiind nul după aproximativ 20 zile de fermentare. Sunt capabile să degradeze glucidele, proteinele, lipidele, activitatea lipolitică fiind predominantă cu contribuţia în formarea aromei.

În general drojdiile ce se dezvoltă la suprafaţa salamurilor crude sunt drojdii sălbatice, dar se folosesc şi drojdii selecţionate (culturi starter), cum ar fi Debaryonyces Hansenii care este tolerantă la NaCl, nu reduce azotatul şi necesită O_2 pentru multiplicare. Se dezvoltă bine în straturile periferice ale salamului neafumat sau puţin afumat. Are capacitatea de a consuma oxigenul din pastă (stratul superficial) şi de a distruge peroxizii formaţi de bacteriile lactice.

Mucegaiurile. Mucegaiurile banale se pot dezvolta accidental la suprafaţa salamurilor şi cârnaţilor cruzi ca urmare a unor condiţii improprii la uscare-maturare. Se pot dezvolta mucegaiuri din genul Mucor, Rhizopus, aspergillus, Penicilium.

Pentru salamurile cu mucegai pe membrană se utilizează culturi starter de spori proveniţi de la Penicilium Nalgiovensis care poate suferi glucidele ca substrat nutritiv.

Rolul diferitelor microorganisme la maturarea preparatelor din carne crudă.

În această direcţie se are în vedere acţiunea bacteriilor lactice, a micrococilor, a drojdiilor şi a mucegaiurilor.

Bacteriile lactice acţionează pozitiv asupra următorilor indicatori:

- *culoare*: prin scăderea pH-ului care favorizează degradarea $NaNO_2$,
- *aromă*: prin formarea de acizi organici şi compuşi de tipul acetoinei (Acetoinei) şi diacetilului (Diacetilului),
- *rezistenţă la tăiere* (consistenţă): prin scăderea ph-ului,
- *conservare*: prin suprimarea microorganismelor nedorite datorită formării de acid lactic (antiseptic), scăderii pH-ului (disocierea acizilor organici), producerii de antibiotice şi bacteriocine.

Folosirea culturilor starter în industria cărnii.

Definiţie: culturile starter sunt definite ca şi culturi singulare sau amestecuri de microorganisme, selecţionate pentru anumite proprietăţi enzimatice, importante din punct de vedere al tehnologiei alimentare şi care pot fi utilizate în stare proaspătă, congelată sau biofilizată la obţinerea unor produse alimentare, în vederea dirijării unor procese biochimice prin care să se asigure acestora un anumit grad de inocuitate (inclusiv capacitate de conservare), însuşiri senzoriale şi în unele cazuri şi însuşiri nutritive superioare .

Cerinţe ce trebuie îndeplinite de cultura starter:

- să nu prezinte pericol pentru sănătatea oamenilor, în sensul că nu trebuie să producă infecţii sau să fie toxice prin metaboliţii primari şi secundari produşi,
- să conţină un anumit număr de microorganisme utile, viabile/g (ml) şi un număr cât mai redus de germeni nedoriţi,
- să contribuie la obţinerea modificărilor senzoriale (aromă, culoare, consistenţă) într-o măsură mai mare decât ar realiza microflora spontană din compoziţia tocăturii pentru cârnaţii şi salamurile crude,
- să fie competitivă, să aibă o dezvoltare avantajoasă în raport cu microflora nedorită (de alterare şi patogenă) în condiţiile date de fermentare,

- să prezinte activitate metabolică performantă la temperaturi relativ scăzute ($<24^0C$),
- să prezinte activitatea specifică: de producere a acidului lactic de reducere a azotatului, de descompunere a H_2O_2, să aibă activitate proteolitică şi lipolitică limitată,
- să fie tolerantă la concentraţie ridicată de NaCl în faza apoasă a compoziţiei de carne (6g NaCl/100g umiditate) şi la concentraţie de 80-100mg $NaNo_2$/kg de produs,
- să nu conţină şi să nu producă antibiotice care se utilizează în scop terapeutic la oameni,
- să nu producă mirosuri străine din cauza produşilor secundari de fermentaţie.

În general folosirea culturilor starter de bacterii este justificată din următoarele motive:

- să micşorează durata de maturare, ceea ce înseamnă o imobilizare mai redusă de spaţii, mijloace circulante şi consumuri mai reduse de utilităţi,
- să îmbunătăţească proprietăţile senzoriale ale produselor (aromă, consistenţă),
- se asigură un grad de inocuitate mai mare pentru produs datorită acizilor organici (şi în special acidului lactic) acumulaţi în mediu, substanţelor de tip bacteriocine elaborate în mediu competiţiei bacteriilor lactice cu microorganismele patogene şi cele de alterare în ceea ce priveşte consumul de substanţe nutritive, înhibării producţiei de amine biogene, inhibării producţiei de nitrozamine.

Acidifierea compoziţiei care este intensă şi rapidă, mail ales dacă aceasta conţine un glucid uşor fermentescibil, are următoarele efecte:

- scăderea pH-ului care este dependentă de gradul de disociere a cizilor organici produşi (în principal acid lactic şi acetic). Scăderea pH-ului sub valoarea optimă de dezvolatere a bacteriilor de alterare şi patogene contribuie la oprirea dezvoltării acestora (prin scăderea pH-ului cu o unitate, viteza de multiplicare a microorganismelor scade de 2-3 ori),
- acizii organici în stare nedisociată acţionează ca antiseptice, acţiunea lor antiseptică fiind dependentă de concentraţia lor în mediu, de gradul lor de solubilitate în grăsimea produsului şi de uşurinţa de penetrare prin membrana celulei microbiene.

Inhibarea dezvoltarii salmonelelor care produc *enterotoxină* în primele stadii ale fermentaţiei salamurilor şi cârnaţilor cruzi, mai ales în stratul periferic, *va fi dependentă* de:

1. specia şi sursa de salmonele,
2. raportul de bacterii lactice/salmonele,
3. temperatura de fermentare (trebuie să fie cât mai scăzută),
4. intensitatea şi viteza acumulării acidului lactic,
5. concentraţia de NaNO (adaos iniţial minimum 150 mg/kg produs).

În cea ce priveşte dezvolatrea lui *Clostridium Botulinum* şi producerea de toxine de către acesta, formarea acestora este dependentă de condiţiile în care se dezvoltă microorganismul (potenţialul redox, pH-ul, activitatea apei, concentraţia de NaCl şi $NaNO_2$, temperatura).

O contribuţie însemnată la capacitatea de conservare a cârnaţilor şi salamurilor crude în primele faze de fabricaţie o are şi peroxidul de hidrogen (H_2O_2) care este bacteriostatic şi bactericid, eficace în special faţă de microorganismele care nu secretă catalază.

Microorganisme care se folosesc în culturile starter şi tipuri de culturi starter.

În industria cărnii se folosesc culturi starter de bacterii-forme vegetative, spori de mucegaiuri şi mai rar, culturi starter de drojdii.

Principalele microorganisme folosite în culturile starter sunt:

- lactobacili: Lactobacilus Plantarum, L. Pentosus,
- pediococi: P. Acidilacti, P. Pentosaceus,
- micrococi: M. Varians,
- stafilococi: S. Carnosus, Stafilococus Xylosus,
- streptomicii: Streptomyces Grisens,
- drojdii: Debapomyces Hansenii.
- mucegaiuri: Penicilium Nalgiovensis

Culturile starter pot fi formate dintr-un singur microorganism (culturi starter singulare) sau din mai multe microorganisme (culturi starter mixte).

De exemplu, *culturile starter singulare* de micrococi sau stafilococi sunt recomandate la maturarea lentă a salamurilor crude unde se realizează o scădere mai lentă a pH-ului, consistenţa produsului se realizează în timp. Gustul acestor produse cu pH cuprins între 5,6 şi 6,1 este mai puţin acrişor.

Culturile starter mixte, (micrococi/stafilococi/bacterii lactice) se utilizează la maturarea mai rapidă a salamurilor crude. În care caz realizarea consistenţei merge paralel cu acidifierea .

Factorii care influenţează acţiunea fermentativă a bacteriilor din culturile starter.

Capacitatea bacteriilor lactice din culturile starter de a fermenta zaharurile adăugate va depinde de: *temperatura de fermentare*, conţinutul de NaCl din compoziţie, *nivelul de inoculare* cu culturi starter a compoziţiei, *nivelul florei de contaminare* iniţială a compoziţiei, *starea fizică* a culturilor starter, *tipul de zahăr* adăugat, *cantitatea de zahăr* adăugată.

1. **Temperatura de fermentare**. La alegerea temperaturii de fermentare trebuie să se ţină seama ca fiecare tip de microorganism care are un optim de creştere, exprimat prin numărul de diviziune (generaţii) pe oră. La această temperatură optimă, microorganismul respectiv are şi activitatea cea mai mare. Cu cât temperatura de fermentare a unui salam este mai apropiată de temperatura optimă, cu atât bacteriile din cultura starter încep să producă acid cu o viteză mai mare,
2. **Adaosul de NaCl**. Aşa cum s-a mai menţionat NaCl are un rol de conservare, concentraţii mari de NaCl înhibând dezvoltarea microorganismelor, prin dezhidratarea acestora. Factorul de inhibare nu este reprezentat de conţinutul total de NaCl ci de nivelul de NaCl dizolvat în apa liberă a compoziţiei. Din acest punct de vedere, microorganismele din cultura starter se comportă diferit, în funcţie de concentraţia de

NaCl în mediul de fermentare. Cu cât nivelul de NaCl din apa liberă a salamurilor este mai mare, cu atât durata procesului va fi mai lungă,

3. **Numărul de bacterii lactice din cultura starter**. Acest număr determină de asemenea, viteza de fermentare. Astfel dacă numărul de bacterii lactice din cultura starter adăugată este mărit de 10 ori,

4. **Flora de contaminare**. Este influenţată din punct de vedere cantitativ/calitativ de condiţiile de depozitare ale cărnii utilizate la fabricarea salamurilor crude. Carnea care a fost menţionată pentru o durată mai mare în sălile de sacrificare sau în depozitele de refrigerare va conţine un număr mai mare de bacterii de alterare care au capacitatea de a degrada proteinele şi lipidele cu producerea de mirosuri nedorite,

5. **Condiţia fizică culturi starter**. Se referă la forma de utilizare a acesteia congelată sau uscată prin liofilizare. În general, culturile starter congelate încep fermentarea mai repede decât cele liofilizate pentru acelaşi nivel de inocul,

6. Tipul de zahăr adăugat. Viteza de fermentare şi cantitatea de acid format va depinde de tipul de zahăr adăugat. Fermentarea cea mai rapidă şi respectiv acumularea cea mai mare de acid lactic are loc în cazul glucozei, urmând zaharoza, maltoza, maltodrexina, galactoza şi rafinoza.

Modificările fizice care au loc la fabricarea preparatelor din carne crudă.

Principala modificare fizică ce are la fabricarea salamurilor şi cârnaţilor cruzi este legarea pastei, care constă în transformarea pastei crude într-o structură legată fermă, consistentă, elastică, caracteristică produsului finit.

La "legarea" pastei contribuie: acidifierea, NaCl, eliminarea apei, în special în faza de uscare.

Acidifierea propriu-zisă, aşa cum deja s-a menţionat, are loc în faza de afumare şi în prima parte a fazei de uscare la produsele fără etuvare.

Acidifierea este provocată de microorganismele prezente în mod spontan în pastă care fermentează zaharurile adăugate şi fac ca pH-ul să scadă sub 5,4 care este pH-ul punctului izolitric al principalelor proteine din carne.

Clorura de sodiu dizolvată în apa conţinută de carne, extrage proteinele sarcoplasmatice (sarcoplasmă-gr. Sarcos, carne şi plasma-formaţie- parte din citoplasma celulei sau a fibrei musculare) care au ramas în carne, după scurgerea acesteia (acolo unde operaţia de scurgere există) şi o anumită cantitate de proteine miofibrilare care vin în contact cu particule de carne şi de slănină în procesul de tocare.

O dată cu acidifierea pastei, proteinele extrase sunt denaturate şi trec din starea de soluţie în stare de gel care leagă într-un tot unitar particulele individuale de carne şi slănină.

NaCl contribuie şi la unflarea particulelor de carne care se leagă mai bine între ele. *Legarea* optimă a pastei are loc la 6% NaCl şi la pH<5,5 adică în faza de uscare, când prin eliminarea apei se ajunge la creşterea concentraţiei de NaCl în faza apoasă.

Concentraţia de NaCl este diferenţiată pe straturi mai ales în produsele aflate în faza finală de uscare-maturare. Astfel în stratul periferic, concentraţia de NaCl este ~6% în cel de mijloc 5% şi în stratul interior ~4%.

În finalul uscării - maturării există tendinţa de migrare a NaCl din zonele cu concentraţie crescută în zonele cu conentraţia mai redusă, fapt explicabil, având în vedere afinitatea NaCl pentru apă, care este în procent mai ridicat în zonele centrale.

Eliminarea apei în procesul de uscare conduce treptat la întărirea salamului care devine compact.

Eliminarea umidităţii trebuie să se facă la o viteză optimă. Dacă apa este eliminată cu o viteză prea mică, se pot petrece *fenomene nedorite* şi anume:

- o restabilire a ph-ului la valoarea iniţială, datorită activităţii proteolitice a microflorei, consecinţă fiind înmuierea produsului, deşi proteinele deja denaturate nu mai pot să se rehidrateze (acest lucru se petrece în sezonul cald când salamurile crude sunt scoase prematur de la uscare la maturare),
- apariţia unui gust exagerat de picant, hidroliza grăsimilor antrenând apariţia proceselor de oxidare de tip *acroleina* (acroleina- aldehidă nesaturată CH_2=Ch-CHO, care se prezintă sub forma unui lichid cu miros înecăcios. Se obţine din glicerină prin pierderea a două molecule de apă),
- o dezvoltare abundentă a microflorei de suprafaţă şi în special a mucegaiurilor care fructifică şi produsul se învârteşte (în cazul produselor fără mucegaiuri mobile pe membrană),
- întârzierea uscării produsului.

Dacă apa este eliminată cu o viteză prea mare, acidifierea produsului este exagerată acesta căpătând gust acid.

Formarea aromei peparatelor din carne crudă.

La formarea aromei salamurilor şi cârnaţilor cruzi contribuie:

- componentele cărnii şi ale slăninii, ale condimentelor (preexistente în materiile prime şi auxiliare)
- substanţele de aromă din fum (în cazul produselor afumate la rece)
- substanţele de aromă care se formează în decursul fermentaţiei (maturării) din glucide, proteine, lipide.

Materia primă (carnea) contribuie cu substanţe de gust şi de miros ca atare şi cu precursori de gust şi miros, care formează aşa numita fracţiune nevolatilă, solubilă în apă: aminoacizi liberi, dipeptidele carnozină şi anserină, tripeptidul glutation, creatină, creatinină, glucide simple şi fosforilate, săruri anorganice, nucleotide şi nucleozide, baze purinice şi pirimidinice, acid lactic şi alţi acizi organici, uree, compuşi cu sulf etc.

Din slănină intervin în gust şi miros acizii graşi liberi şi fosfolipidele.

Substanţele de gust şi de miros din condimente şi din fum au o contribuţie însemnată la formarea aromei salamurilor şi cârnaţilor cruzi, mai ales că pe parcursul uscării are loc o concentrare a acestor substanţe.

Cea mai importantă contribuţie o au produsele de aromă (gust şi miros) formate în cursul fermentaţiei (maturării din zaharurile adăugate, din aminoacizii existenţi sau din cei formaţi prin hidroliza proteinelor (lipoliză şi oxidare).

La gustul produselor fermentate participă şi NaCl adăugată.

De remarcat că aroma salamurilor crude este în strânsă dependenţă de gradul de acidifiere a compoziţiei. La salamurile crude etuvate, cu maturare scurtă, gustul predominant este cel acrişor (dat de acidul lactic) care se suprapune peste gustul dat de alte componente.

La salamurile crude cu maturare lungă, aroma este mai pronunţată, gustul acrişor nefiind perceptibil.

13.4. Tehnologia de fabricaţie pentru producerea vinurilor.

1. **Fermentaţia alcoolică**. Fermentarea mustului cuprinde trei etape, prefermentativă de fermentare tumultoasă şi postfermentativă:

a) - prima etapă durează până la degajarea CO_2 din toată masa mustului.

În această etapă, mustul se tulbură creşte cu 1...3^{0}C, conţinutul de glucide scade. CO_2 format se dizolvă parţial în must, iar apoi se degajă, la suprafaţa lichidului, acumulându-se spumă. În această etapă drojdiile se dezvoltă foarte mult, ajungând la 7-8 milioane/ml. Etapa durează aproximativ 3 zile, fiind influenţată de: temperatura iniţială a mustului, temperatura ambiantă doza de SO_2 aplicată, concentraţia de zaharuri din must, respectiv suşa de drojdie utilizată şi felul fermentaţiei (spontană sau dirijată).

b) etapa tumultoasă se desfăşoară de la terminarea etapei perfermentative până la scăderea degajării de CO_2. Drojdiile se înmulţesc foarte mult, având activitate intensă. Temperatura lichidului ajunge la ~ 30^{0}C. Prin fermentarea zaharurilor se formează alcool şi CO_2 care ridică tulbureala de la fundul vasului de fermentare la suprafaţa lichidului.

Pe parcursul etapei tumultoase, au loc ridicări şi coborâri repetate ale tulburelii, ceea ce face ca fermentarea să fie accelerată. După circa 4 zile de fermentare, datorită hidrolizei enzimatice a pectinelor, tulbureala începe să se depună. Durata fermentării tumultoase este de 8-14 zile cu cât fermentarea este mai lungă, cu atât vinul este mai aromat în general musturile cu conţinut ridicat de zahăr formează mai lent.

c) etapa post fermentativă este o etapă de fermentare liniştită, deoarece datorită acumulării de alcool etilic, activitatea fermentativă a drojdiilor este mult stânjenită. În această etapă degajarea de CO_2 este mult mai redusă, substanţele de tulbureală depunându-se fără reveniri în masa lichidului .

O dată cu substanţele de tulbureală începe să se depună şi drojdiile. Temperatura vinului scade, iar în condiţii de frig se depun şi sărurile tartrice. Etapa se caracterizează prin începerea limpezirii vinurilor care capătă însuşirile lor specifice.

În condiţii adecvate de temperatură, la sulfitări reduse, vinurile cu un conţinut ridicat de acid malic suferă fermentaţia malo-lactică.

La anumite tipuri de vinuri, etapa postfermentativă se întrerupe, astfel încât să se asigure o anumită concentraţie de zahăr în vin (vinuri demiseci, demidulci şi dulci).

Pentru a se obţine vinuri cu mult CO_2 obţinut în masa acestuia, se face fermentarea la ≤ 16^{0}C, în care caz vinul reţine până la 1,3 g Co_2 /l faţă de un vin normal care are ~ 0,5 g CO_2/l.

Mecanismul fermentaţiei alcoolice.

Transformarea zahărului în alcool etilic şi CO_2 implică o serie de reacţii intermediare complexe, legate între ele, până la formarea acidului piruic, aceasta fiind apoi transformat în alcool etilic şi CO_2 printr-o altă serie de reacţii catalizate tot enzimatic (vezi fig.1).

Fermentarea alcoolică este asigurată de drojdii a căror dezvoltare în must este dependentă de diferiţi factori, care sunt prezentaţi în continuare.

1. Temperatura: intensitatea procesului de fermentaţie creşte până la temperatura de 35^0 C, după care scade. Chiar şi sub 35^0C, fermentaţia este limitată, în vin rămânând zahăr nefermentat. Numărul de drojdii formate este cu atât mai mare cu cât temperatura este mai redusă. În funcţie de temperatura la care acţionează mai bine după RIBEREAU-GAYON drojdiile sunt clasificate în:

a) drojdii „reci" care fermentează o cantitate mare de zahăr la ~13^0C, la 4^0C şi la 30^0C, drojdiile fermentând ~50% zahăr. Pornirea fermentaţiei este cu atât mai rapidă şi gradul alcoolic cu atât mai mic cu cât temperatura este mai ridicată (SACHAROMYCES ELLIPSOIDEUS),

b) drojdii „calde", care au optim de fermentare la aproximativ 25^0C, dar sunt încă active la 30..35^0C. Fermentează slab la 4^0C şi la 13^0C. Nu sunt utilizate la fermentarea mustului de struguri deoarece au putere alcooligenă redusă şi produc şi cantităţi mari de acid acetic şi acetat de etil (speciile SACHAROMYCES ACIDIFIENS, ELEGANS, HETEROCOENICUS, LUDWIGII),

c) drojdiile din grupa KLOECKERA, care se situază între grupa drojdiilor „reci" şi „calde", iar grupa drojdiilor BRETTANOMYCES lucrează la o temperatură ridicată (30...35^0C), pentru fermentarea mustului de struguri, temperatura favorabilă este de 22-27^0C. În general fermentarea la temperaturi mai scăzute produce vinuri mai aromate (substanţele volatile nu sunt eliminate odată cu CO_2-ul), mai plăcute la gust şi mai răcoritoare (CO_2 este mai bine reţinut în vin la temperaturi mai scăzute)

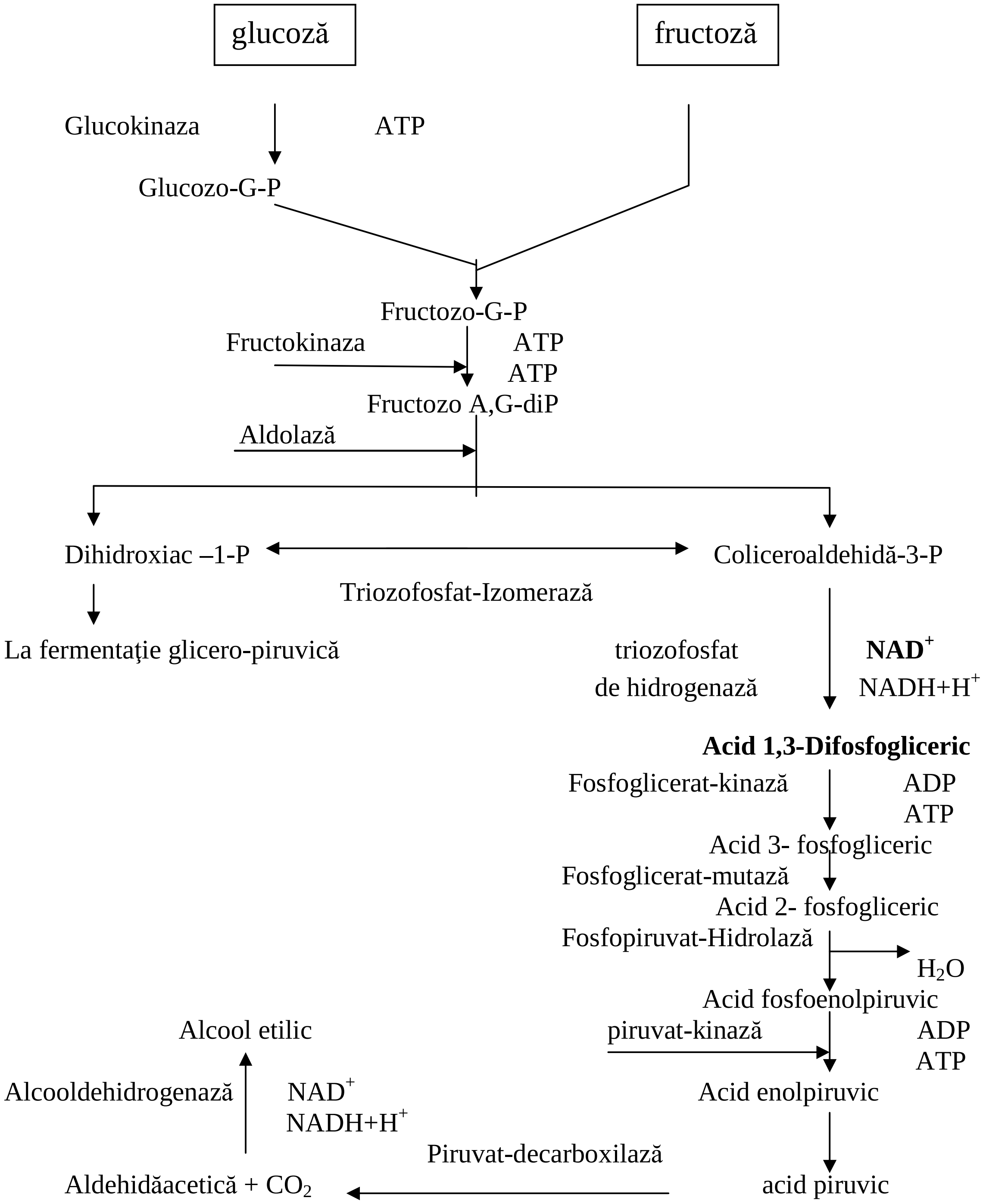


Fig. 1 Mecanismul biochimic al fermentaţiei alcoolice.

2. Presiunea osmotică. Un alt factor care influenţează mecanismul fermentaţiei alcoolece, presiunea osmotică a mustului de struguri nu este jenantă pentru drojdiile de fermentare. Rezistenţa osmotică a drojdiilor prezintă importanţă în special la prepararea vinurilor de desert bogate în alcool sau la prepararea vinurilor din struguri stafidite, la fabricarea vinurilor licoroase.

2. **Potenţialul de oxidoreducere**. Potenţialul mustului proaspăt este +325,6 mV. Datorită prezenţei substanţelor oxidabile el creşte în prezenţa aerului şi se stabilizează la valoarea +44473,3 mV. În timpul fermentaţiei alcoolice, potenţialul de oxidoreducere scade după 30 zile de la începerea fermentaţiei +60 mV. La un potenţial de oxidoreducere scăzut, înmulţirea drojdiilor şi fermentarea decurg lent. Acţiunea inhibitoare a SO_2 este în strânsă legătură cu potenţialul redox. În fapt, esenţa tehnicii sulfitării constă în efectuarea fermentării musturilor în prezenţa unui conţinut redus de oxigen (oxigenul din must oxidează acidul sulfuros), adică la un potenţial de oxidoreducere scăzut. În acest fel se elimină microorganismele care se dezvoltă în prezenţa aerului (bacterii lactice, drojdii sălbatice, mucegaiuri), în timp ce drojdiile adevărate sunt împiedicate să consume zahărul prin respiraţie şi folosind respiraţia intramoleculară produc fermentaţia alcoolică.

4. Nivelul de azot din must. Drojdiile care fermentează mustul de struguri au la dispoziţie azot asimilabil (50-70% din azotul mustului este azot asimilabil) format din azot amoniacal, aminoacizi, amide, peptide, peptone. Conţinutul de azot asimilabil prezintă importanţă la dezvoltarea bacteriilor, în special la vinurile cu aciditate scăzută. Astfel bacteriile malo-lactice folosesc ca sursă de energie şi azotul uşor asimilabil.

5. Concentraţia de CO_2 şi O_2. CO_2 inhibă dezvoltarea drojdiilor de la concentraţia de 0,25 g CO_2/l. În prezenţa O_2 are loc o inhibare a fermentaţiei şi o creştere a respiraţiei (efectul PASTEUR).

6. Acizii volatili. Acizii volatili (formic, acetic propionic, butiric, lactic) au acţiune inhibioare asupra drojdiilor care, atunci când este cuplată cu temperatura scăzută, contribuie la întreruperea fermentaţiei. Aşa se explică de ce musturile care au suferit fermentaţii bacteriene nu mai pot fermenta alcoolic.

7. PH-ul. Mustul de struguri are pH=2,8-3,8, deşi drojdiile se dezvoltă bine la pH=4-6, chiar la pH-ul mustului ele se dezvoltă bine. La un pH< 2,8, fermentaţia alcoolică este mult încetinită, dezvoltarea drojdiilor fiind inhibată. Variaţii în aciditatea mustului conduc la variaţii în formarea de produşi secundari în special glicerol.

8. Substanţele tanante. În cantitate mare, aceste substanţe pot opri fermentaţia alcoolică prin împiedicarea înmulţirii drojdiilor. Aşa se explică de ce vinurile puternic taninate nu fermentează niciodată complet. Atâta timp cât drojdiile sunt tinere ele pot acţiona, dar pe măsură ce îmbătrânesc fixează taninul pe membrană, împiedicându-se astfel schimbul osmotic.

9. Alcoolul etilic. Înhibă drojdiile în funcţie de conecntraţie dar şi în funcţie de specia de drojdie şi de vârsta acesteia SACCHAROMYCES ELLIPSOIDEUS suportă concentraţii mari de alcool (17-18%) în timp ce SACCHAROMYCES APICULATIS suportă numai concentraţii de ~ 5%. Dacă se adaugă alcool în mustul aflat în plină fermentaţie, cu SACCHAROMYCES ELLIPSOIDEUS, are loc o întrerupere a acesteia, apoi aceasta porneşte lent şi continuă până la atingerea concentraţiei de la 16-17% alcool şi chiar la 18%.

10. Sărurile minerale. Mustul conţine cantităţi adecvate de săruri minerale pentru desfăşurarea normală a fermentaţiei alcoolice. Prin îmbogăţirea excesivă a mustului cu

fier şi cupru se ajunge la scăderea vitezei de fermentare şi a puterii alcooliagene, iar vinurile obţinute sunt incomplet fermentate, fiind instabile din punct de vedere microbiologic şi fizico-chimic.

Aceste vinuri sunt predispuse oxidărilor excesive în timpul conservării, ceea ce conduce la degradarea lor din punct de vedere senzorial.

Prezenţa fierului şi a cuprului peste limitele normale în vinurile care urmează a fi şampanizate, jenează drojdia, în procesul de fermentare sub presiune crescândă în recipiente prin valoarea ridicată a potenţialului redox.

Existenţa sistemului redox cu valoare ridicată împiedică formarea „buchetului” specific şampaniei precum şi formarea „buchetului” de învechire la sticlă al vinurilor.

În tehnologia de fabricare a vinurior este necesară evitarea unui conţinut ridicat de fier şi cupru, atât mustul ce urmează a fi fermentat cât şi în vinul ce urmează a se conserva şi învechi sau în cazul vinurilor ce urmează a fi şampanizate.

Influenţa negativă şi uneori pozitivă a acestor metale trebuie înţeleasă prin modificarea potenţialului redox în timpul fermentării care influenţează metabolismul drojdiei şi uilterior în celelalte faze de dezvoltare a vinurilor, când influenţează stabilitatea, maturitatea, învechirea şi calităţile senzoriale ale vinurilor.

Aspecte fizico-chimice, biochimice şi microbiologice ale vinificării strugurilor roşii.

1. **Fermentaţia pe boştină** (boştină-rămăşiţă obţinută după zdrobirea şi tescuirea strugurilor). În tehnologia de fabricare a vinurilor roşii, maceraţia (proces de dezvoltare şi difuzie a substanţelor colorate a taninului, a celor care costituie extractul vinului şi a substanţelor de aromă) are loc odată cu fermentaţia alcoolică (în limbaj OENOLOGIC procesul se numeşte „fermentare pe boştină”).

La fermentarea pe boştină, trebuie să se aibă în vedere că poate avea loc o adsorbţie a substanţelor colorate pe pieliţe, ciorchini, seminţe şi chiar drojdii.

La maceraţie are loc modificarea pH-ului şi a potenţialului redox care antrenează după sine o transformare parţială a antocianilor în leucoantocioni.

La vinificaţia în roşu (pe boştină) circa 60-80% din substanţele colorate trec în vin. Fermentaţia pe boştină trebuie condusă diferenţiat ca timp, în funcţie de diferiţi factori.

Când strugurii sunt supramaturaţi, când au aciditate redusă, când sub bogaţi în tamin, când sulfitarea nu se execută cu doze mici, când temperatura de fermentare este ridicată iar vinurile sunt de consum curent, a căror ameliorare calitativă este redusă la maturare (învechire), fermentarea pe boştină este scurtă.

Când strugurii sunt mai puţin maturaţi, când au aciditate ridicată, sunt mai puţini coloraţi şi TANINOŞi, când sulfitarea a fost normală şi temperatura de fermentare este mai scăzută, iar vinurile se ameliorează în mare măsură la învechire, fermentarea pe boştină este de mai lungă durată.

2. **Termomaceraţia**. Acest procedeu de maceraţie constă în încălzirea fie a strugurilor, fie a mustului, în vederea extragerii mai accentuate (până aproape de 100%) a materiilor colorate din pieliţă.

Cea mai adecvată metodă de maceraţie este cea a mustului obţinut prin desciorchinarea şi zdrobirea boabelor de struguri, la o temperatură care începe la 50^0C şi care este maximă la 75-80^0C, având o perioadă de macerare la cald de 30 min, în

comparaţie cu 4-5 zile la maceraţia clasică, când se extrag numai aproximativ 60% din materiale colorate.

La termomaceraţie, comparativ cu maceraţia clasică, creşte conţinutul de azot amoniacal şi aminoacidic în vin si se micşorează azotul proteic, creşte conţinutul de substanţe minerale şi conţinutul de acid tatric. Comportmentul echipamentului enzimatic al strugurilor este diferit la termomaceraţie:

- enzimele pectolitice sunt inactivate şi din această cauză vinurile sunt tulburi şi se limpezesc greu, trebuie utilizate preparate enzimatice exogene, sau se amestecă 60% mustuială termomacerată cu 40% mustuială clasică,
- enzimele oxidazice sunt împiedicate în activitatea lor atât prin sulfitarea moderată (40g SO_2/he) cât şi datorită temperaturii de macerare de 70-80^{0}C.

13.4.1. Defectele care pot apărea la vin datorită drojdiilor care intervin în fermentarea mustului.

1. *Miros şi gust de hidrogen sulfurat şi de mercaptan*. Defectul apare la vinurile tinere rezultate din musturi care în timpul fermentaţiei au venit în contact cu sulf, sulfaţi, sulfuri. Aceste substanţe sunt atacate de drojdii, iar sulful pătrunde în celule în care este redus enzimatic la H_2S. Din celule H_2S este eliminat în vin. Vinul care prezintă acest defect are gust şi miros de ouă clocite (H_2S) sau de usturoi (mercaptan), sau un miros amestecat datorită celor două substanţe.
2. *Gust de drojdie stătută*. Acest defect se întâlneşte la vinurile care au stat mult timp pe drojdia care a fermentat alcoolic mustul şi este evident când drojdiile au suferit procesul de Autoliză (rupere). Are loc şi o tulbureală proteică a vinului, care pot produce îmbolnăviri sau defecte la vinuri.

Mucegaiurile.

Mucegaiurile care prezintă interes în industria vinului mai ales, prin defectele ce le produc, sunt descrise în continuare.

- **Mucor racemosus fresenius-** infectează strugurii în caz de ploaie şi în felul acesta cantităţi mari de spori ajung în must. Dacă din diferite motive, mustul nu a intrat în fermentaţie, în must se formează aşa numitele „drojdii MUCOR" care se înmulţesc prin înmugurire ca şi drojdiile. În acest caz se produce o slabă fermentaţie alcoolică (4-5 % volume alcool). La fermentarea mustului se produc şi acizi organici (oxalic, succinic) şi glicerină,
- **Mucor mucedo**, dezvoltat pe struguri sau în vasele de lemn folosite pentru transportul sau depozitarea vinurilor şi care nu au fost bine curăţite şi dezinfectate, poate să imprime vinului miros de mucegai. Vinurile cu tărie alcoolică mai mare vor evidenţia mai pregnant mirosul de mucegai (uleiul esenţial responsabil de miros de mucegai este mai solubil în alcool). Taninul de asemenea evidenţiază mirosul de mucegai,
- **Rhizopus nigricans,** se dezvoltă în special pe strugurii vătămaţi. Sporii ajunşi în must pot produce până la 2% alcool şi diverşi acizi organici (succinic, fumaric, acetic, gluconic, oxalic). Fiind mai sensibil la alcool, mucegaiul dispare rapid din mustul care fermentează,
- **Aspergillus glaucus şi aspergillus niger,** sunt în general, mucegaiuri de pivniţă dar pot determina şi fermentarea oxidativă a zaharurilor, conducând la formarea de acizi organici. Cele două mucegaiuri pot produce şi fermentaţia alcoolică a zaharurilor,

- **Penicilium glaucum**, este tot un mucegai de pivniţă, dar se poate dezvolta pe strugurii copţi al căror must capătă un gust amar. Mucegaiul dezvoltat pe vasele vinicole (impregnează doagele), în timpul formării de CONIDII (spori imobili care asigură înmulţirea asexuată a ciupercilor mai evaluate şi care se formează fie direct pe miceliu, fie pe suporturi speciale numite CONIDIOFORI). Secretă esteri cu gust şi miros de mucegai care pot fi transmişi vinului,
- **Oidium lactis**- fung imperfect- poate infecta mustul de struguri, dezvoltându-se la suprafaţă sub forma unui strat de floare. Fiind sensibil la concentraţii de alcool mai mari de 1%, dispare rapid din mustul în fermentaţie,
- **Dematium pullulans**- formează în must celule izolate, înmugurite, care se aseamănă cu drojdiile adevărate (drojdii DEMATIUM). Acestea nu sunt altceva decât OIDII (nume generic dat stadiului conidian al unor ciuperci parazite) care pot realiza o fermentare alcoolică a mustului, în timpul căreia se formează aldehidă acetică, acid lactic, succinic, gluconic, oxalic, acetic etc. Împreună cu unele bacterii produce boala băloţirii vinului,
- **Botryotinia fuckeliana**, cunoscut şi sub denumirea de BOTRITIS CINEREA, poate fi considerat ca un mucegai util şi mentil: a) mucegaiul este util, pentru că poate produce stafidirea strugurilor, concentraţia în zahăr putând ajunge la 500 g/l, vinul obţinut din asemenea struguri fiind un vin licoros, uleios, parfumat, cu gust caracteristic.

b) mucegaiul este mentil (dăunător) deoarece consumă acizii organici tartric şi malic, fermentează zaharurile cu formare de glicerină şi textran (β-glucanul BOTRITIS) care măreşte vâscăzitatea mustului.

Mucegaiul consumă substanţele cu azot solubile determinând o reducere a vitezei de fermentaţie a mustului de către drojdii.

Sunt atacate şi substanţele de aromă din struguri, astfel că vinul rezultat nu mai are „buchetul” soiului ci un „buchet” particular. Mucegaiul secretă numeroase enzime, mai importante fiind:

1. **Oxidoreductazele** (polifenoloxidazele) care fac ca vinurile obţinute din strugurii atacaţi să fie predispuse la oxidare, în special la vinurile care vin în contact cu aerul. Sunt afectate atât vinurile albe cât şi cele roşii, vinurile albe căpătând culoarea galbenă, care trece la brun-negru, iar cele roşii se brunifică şi se tulbură. *La suprafaţa vinurilor albe*, în contact cu aerul se formează o pată, iar în masă vinul se tulbură după un timp limpezindu-se ca urmare a depunerii precipitatului. *La vinurile roşii*, după depunerea sedimentului (în antitate mai mare decât la vinurile albe), culoarea brună se diminuază, vinul căpătând o culoare „spălăcită” spre roz. *Gustul şi mirosul vinurilor* sunt modificate apărând „buchetul” de „fiert”, caracteristic vinurilor de tip oxidativ (MADERA, MARSALA, HERES). Acest „buchet” fiind consecinţa unei oxidări rapide, nu este bine armonizat ca în cazul unei învechiri normale, de durată.

2. **Hidrolazele -** enzimele pectolitice, celulazele, enzimele proteolitice, care nu ar avea rol negativ în must, ci mai degrabă un rol pozitiv, dar acţiunea lor pozitivă este surclasată de acţiunile negative ale mucegaiului.

Folosirea culturilor de drojdii indigene.

Fermentarea spontană a musturilor are loc sub influenţa drojdiilor care provin de pe struguri, nu are loc datorită unei singure specii ci datorită unui ansamblu de specii a căror evoluţie este dependentă de concentraţia în alcool.

Fermentaţia spontană este declanşată de drojdiile apiculate (în special KLOECKERA APICULATA) care produc aproximativ 4% volume alcool şi al căror număr reprezintă în această etapă circa 70-80% din totalul drojdiilor din mustul în fermentare.

După declanşarea fermentaţiei încep să predomine drojdiile eliptice (SACHAROMYCES ELLIPSOIDEUS), ce pot produce aproximativ 16% alcool în volume şi care în plină fermentaţie alcoolică reprezintă ~ 90% din totalul drojdiilor, dar încep să scadă numeric când concentraţia în alcool ajunge la 10-11% volume alcool.

În finalul fermentaţiei acţionează şi drojdiile SACCHAROMYCES OVIFORMIS care formează aproximativ 18% volume alcool şi chiar mai mult (~20%) când se adaugă şi zahăr în mod treptat. Celelalte specii de drojdii care au fost amintite anterior, au o participare minoră la fermentaţia mustului, acţiunea lor fiind evidentă, în sens negativ, când strugurii nu sunt sănătoşi.

Această fermentaţie spontană, din punct de vedere al originii drojdiilor şi al succesiunii speciilor în cursul desfăşurării ei, poate să fie controlată şi dirijată în două moduri:

1. prin folosirea de culturi de producţie de drojdii indigen,
2. prin utilizarea de culturi starter de producţie sau culturi starter concentrate

Avantajele folosirii celor două tipuri de culturi sunt următoarele:

- se înlătură întârzierea fermentaţiei ca urmare a unei sulfitări cu doze mari de SO_2 impusă de starea recoltei,
- se modifică numeric şi calitativ microflora levurică din must, ceea ce face ca fermentarea să fie mai rapidă şi mai completă

Cursuri starter (inocul) de drojdii pentru vinificaţie.

Culturile starter de drojdii se obţin prin selecţionarea celor mai valoroase drojdii din punct de vedere al însuşirilor de fermentaţie.

Obţinerea culturilor starter (inocul) implică izolarea drojdiilor din habitatul lor natural şi multiplicarea lor pe medii nutritive adecvate (must de struguri, must agarizat, etc).

Formele sub care sunt comercializate aceste culturi starter (inocul) de drojdii sunt:

- culturi starter în mediu lichid,
- culturi starter pe mediu solid de gelatină sau geloză,
- culturi starter liofilizate (drojdiile se liofilizează împreună cu mediul lor de protecţie).

Principalele culturi starter (inocul) de drojdii sunt:

- cultura starter de SACCHAROMYCES ELLIPSOIDEUS,
- cultura starter de SACCHAROMYCES OVIFORMIS,
- cultura starter de SACCHAROMYCES POMBE.

Prima cultură este utilă la folosirea strugurilor avariaţi a celor proveniţi din podgorii noi la care nu s-au stabilizat specii de drojdii valoroase, la obţinerea vinurilor spumante şi ori de câte ori se aplică sulfitarea (cele două operaţii-*sulfitarea* şi *însămânţarea* completându-se reciproc).

A doua cultură este necesară pentru completarea fermentării. În această direcţie, amintim faptul că la obţinerea vinurilor roşii cu 13-14% volume alcool, în faza tumultuasă acţionează SACCHAROMYCES ELLIPSOIDEUS şi durează 7-8 zile, în acest timp zaharurile fiind transformate în cea mai mare parte în alcool.

Fermentarea lentă (faza a treia) este continuată de SACCHAROMYCES OVIFORMIS, care transformă restul de zaharuri în alcool. Această fază începe de obicei după tragerea vinului de pe boştină şi accelerarea ei poate fi realizată prin adaos de cultură starter de producţie de SACCHAROMYCES OVIFORMIS, astfel încât practic, faza a treia de fermentare urmează (sau se confundă) fermentaţiei tumultuase.

Cultura de producţie se poate adăuga chiar de la începutul fermentării cu condiţia ca raportul dintre SACCHROMYCES OVIFORMIS şi SACCHAROMYCES ELLIPSOIDEUS să fie 10:1 sau se poate adăuga în momentul în care vinul a ajuns la 10% alcool (în volume).

A treia cultură (inocul) este necesară pentru că are capacitatea de a utiliza o dezacidificare biologică, fără ca zahărul să fie fermentat. Această cultură este recomandat a fi folosită pentru dezacidificarea musturilor care urmează a fi concentrate.

Pentru a fi utilizate în producţie, culturile starter de producţie se pregătesc din inocul, prin metoda pasajelor multiple, ca şi în cazul culturilor din industria laptelui.

Se pot folosi şi culturi starter concentrate, care se conservă prin congelare sau cel mai bine prin uscare.

Cultura starter concentrată conţine ~ $3x10^{10}$ drojdii /g şi este păstrată sub atmosfera de CO_2 sau H_2.

Înaine de folosire, aceste culturi concentrate se rehidratează în amestec apă/must sau într-o soluţie 10% zahăr rehidratarea făcându-se în raport 1/10.

Culturile concentrate se folosesc direct în producţie (fără executare de pasaje).

13.4.2. Folosirea enzimelor şi microorganismelor în industria vinului.

1. **Principalele enzime din musturi şi vinuri.** Enzimele din musturi şi vinuri provin din materia primă-strugurii, dar la echipamentul lor enzimatic mai intervin cu enzime:

- drojdiile care participă la fermentaţia mustului (drojdii de contaminare şi selecţionate),
- mucegaiurile de infecţie a culturilor avariate, în special *Botryotinia*,
- bacteriile, în principal cele care produc fermentaţia malo-lactică.

Enzimele proprii strugurilor din drojdii şi bacterii sunt descrise în continuare:

a) **Oxidoreductazele**, sunt mai concentrate în părţile solide ale boabelor de struguri (pieliţa şi pulpa), ceea ce axplică diferenţele de calitate între vinurile provenind de la aceeaşi struguri, dar la care mustul s-a obţinut prin presare la presiuni diferite.

- Oxidoreductazele din struguri (cele care au grupare herminică-citrocromozidaza, peroxidaza, catalaza, cele care conţin cupru sau mangan-firozinaza, cathecholoxidaza, P-difenoloxidaza, lacaza, ascorbatoxidaza) sunt inactivate la temperaturi mai mari de 70^0C, iar SO_2 inhibă oxidoreductazele la nivel de 50-100 mg/l,
- Acţiunea SO_2, se corelează cu cantitatea de chinone din must, aceste chinone sunt reduse de SO_2 aproape instantaneu şi în acest fel se protejează oxidoreductazele (chinona- compus organic având structura unei dicetone aromatice. Substanţa de bază pentru o serie de coloranţi. *Cetone*- compuşi organici care conţin una sau mai multe grupări carbonil legate de câte doi radicali, identici sau diferiţi, saturaţi sau nesaturaţi, ciclici sau aciclici, ex: acetona H_3C-CO-CH_3).

Efectul oxidoreductazelor este minimalizat dacă:

- SO_2 este adăugat în momentul obţinerii mustuielii şi este distribuit omogen în mustuială,
- Se face bentonizarea musturilor cu ~2g/l bentonită mai ales în cazul mustuielii din struguri avariaţi de mucegaiuri, care provoacă o îmbogăţire cu oxidoreductaze a strugurilor,
- Are loc o sulfitare corectă a mustuielii (inactivarea cu SO_2 se consideră că este parţial reversibilă).

Consevarea mustului prin pasteurizare conduce la inactivarea completă a oxidoreductazelor, iar conservarea la frig şi sub atmosferă de CO_2 menţine oxidoreductazele într-o stare de latenţă.

b) **Transferazele proprii** mustului şi vinurilor (fosfotransferazele, fosfomutazele şi transaminazele) sunt în cantităţi foarte reduse, cea mai mare parte aparţin drojdiilor care intervin în fermentaţia alcoolică, cu primele două clase şi în biosinteza a numeroşi acizi cu cea de-a treia clasă. Alte transferaze din drojdii intervin în formarea alcoolilor superiori, alcooli care sunt eliminaţi în mediu,

c) **Enzimele pectolitice** din must provin din structuri şi concentraţia lor este crescută în cazul structurilor avariaţi de mucegaiuri.

Se găsesc: - pectin esteraze (P.E) în concentraţie variabilă

- poligalacturonazee (P.G) ele fiind capabile să reducă vâscozitatea mustului

Enzimele pectolitice din must sunt importante în limpezimea spontană a mustului şi vinului.

d) **Enzimele proteolitice** din struguri şi respectiv ceea ce explică conţinutul de azot solubil mai redus al vinurilor obţinute prin macerare la cald. Ezimele proteolitice din must favorizează dezvoltarea drojdiilor prin formare de azot asimilabil (drojdiile, deşi posedă enzime proteolitice, nu pot acţiona decât intracelular),

e) **Glucozidazele**. Strugurii au un potenţial invertazic destul de mare, care trec în must în proporţie de 30-35% restul rămânând în bostină (rămăşiţa obţinută după zdrobirea şi tesunirea strugurilor). La Ph-ul mustului de 3,2-3,5 sctivitatea invertazică reprezintă numai 70 - 75% din cea maximă (la pH=1,8). *Invertaza* este inhibată de alcool şi este puţin inhibată de SO_2. Drojdiile au şi ele o invertază localizată în

membrană. În vinul tânăr, rămâne numai 15-30% din activitatea invertazică a mustului, restul fiind eliminată la separarea drojdiilor şi tratamentul cu bentonită. Maturarea şi învechirea vinurilor conduc la diminuarea în continuare a activităţii invertazice.

f) **Liazele** din must şi din vin provin din struguri, dar în principal intră în echipamentul enzimatic al drojdiilor din must şi vin. *Drojdiile* posedă:

- piruvat decarboxilaza implicată în metabolismul glucidelor şi în fermentaţia alcoolică,
- oxalacetat decarboxilaza, care decarboxilează acidul oxalacetic în acid piruvic, enzima fiind implicată în fermentaţia malo-lactică, degradarea acidului tartric şi citric,
- malat-decarboxilaza, care catalizează decarboxilarea acidului malic în fermentaţia malo-lactică.

g) **Izomerazele** intră în principal în echipamentul enzimatic al drojdiilor şi bacteriilor lactice şi intervin în procesul de glicoliză (gr. Glykys dulce şi lysis "desfacere"- descompunere a glucielor prin hidroliză în ficat şi prin ardere în muşchi. Prin glicoliză se ajunge de la glicogen la bioxid de carbon şi apă).

Mai importante sunt glucozofosfatizomeraza şi triozofosfatizomeraza.

Ligazele intră în echipamentul enzimatic al drojdiilor şi sunt reprezentate de ATP-SULFURILAZA.

Folosirea enzimelor exogene în vinificaţie.

Preparatele enzimatice exogene pentru vinificaţie nu au găsit încă o utilizare largă din următoarele motive:

- compoziţia chimică a strugurilor este foarte variată de la soi la soi, în funcţie de podgorie şi de condiţiile de climat, ceea ce determină o mare variabilitate a echipamentului enzimatic propriu şi a drojdiilor de contaminare,
- vinifiatorul are la îndemână mijloace fizice şi chimice cu care asigură o evoluţie biologică normală a vinului.

Într-o oenologie modernă, utilizarea preparatelor exogene se va impune pentru a asigura realizarea unor produse finite de calitatea superioară.

Direcţiile principale de folosire a preparatelor enzimatice exogene se referă la:

- tratamentul strugurilor zdrobiţi (mustuielii) în vederea îmbunătăţirii randamentului în must, respectiv pentru extracţia cât mai avansată a substanţelor de aromă şi culoare din struguri (în principal pieliţa li pulpa),
- faclitarea clarificării (limpezirii) şi respectiv a filtrării în diferite faze de fabricaţie a vinului,
- facilitarea eliberării unor substanţe volatile în vinul tânăr care contribuie la "buchetul" unor vinuri de marcă (Muscat, Traminer etc.).

Folosirea preparatelor enzimatice la macerare.

Preparatele enzimatice cu activitate, în principal, pectolitică şi în unele cazuri hemicelulazică şi celulazică, se adaugă la strugurii zdrobiţi (mustuială), substratul atacat fiind reprezentat de formele insolubile de pectine conţinute în pereţii celulari ce sunt asociate cu substanţe nepectice, în principal hemicelulaze, substanţe pectice care trec în forme solubile.

Prin degradarea pereţiilor celulari se facilitează eliberarea sucului vacuolar, obţinându-se *mustul.*

Se realizează în acest fel o creştere de randament care poate depăşi 10% depinzând de natura mustuielii. La obţinerea vinurilor roşii, preparatele enzimatice pectolitice. Se folosesc atât în cazul verificării clasice cât şi în cazul termovinificării.

La vinificarea clasică- macerare- fermentare pe boştină, adaosul de preparate enzimatice pectolitice pezintă următoarele **avantaje:**

- se realizează o fermentare mai rapidă şi mai puţin turbulentă,
- se formează mai puţină spumă,
- se reduce durata macerării-fermentării şi se îmbunătăţeşte gradul de extracţie al substanţelor colorate/colorante, creştere randamentul în must,
- se uşurează operaţia de presare a boştinei,
- se realizează o limpezire mai bună a mustului şi ulterior a vinului,
- se uşurează filtrarea mustului şi vinului,
- se obţin vinuri cu un buchet mai bogat cu o corpolenţă mai mare şi cu un conţinut mai scăzut în taniu,
- maturarea vinului se face mai rapid.

La termovinificaţie care se impune atunci când strugurii sunt avariaţi de mucegaiuri, tratamentul termic produce o plasmoliză (fenomen de contractare şi de desfacere a protoplasmei de pe membrana celulară provocat de pierderea H_2O din ţesut) a bobului de strugure, membranele celulare fiind denaturate, ceea ce conduce la creşterea permeabilităţii lor şi în consecinţă la o extracţie mai bună a zahărului, acizilor şi substanţelor de aromă şi culoare.

Avantajele termovinificării în prezeţă de preparate enzimatice pectolitice sunt următoarele:

- reducerea timpului de menţinere la 50^0 C şi prin urmare creşterea capacităţii separatoarelor de must,
- un volum mai mare de must ravac (cu 20%),
- o cerştere a randamentului total (must ravac-must presat),
- o uşoară presare a boştinei (rămăşiţă obţinută după zdrobirea şi fesuirea strugurilor),
- o limpezire (claificare) mai rapidă şi mai uşoară,
- formarea unei cantităţi mai mici de spumă la fermentare,
- facilitarea filtrării mustului şi vinului.

La vinificarea în alb, tratamentul cu enzime pectolitice al strugurilor zdrobiţi (mustuială) prezintă următoarele **avantaje**:

- presarea este mai uşoară şi mai rapidă,
- se previne împroşcarea,
- se obţine mai mult must ravac (must provenit fără ca strugurii să fie presaţi) de primă calitate şi mai puţin must de presare,
- randamentul total în must creşte,
- mustul este mai bogat în zahăr, compuşi de aromă, substanţe de culoare,
- vinul obţinut are o calitate mai bună.

Rezultă că prin tratament enzimatic se ajunge la o folosire mai bună a utilajelor, a căror încărcare devine mai mică, durata de prelucrare iniţială se scurtează, iar capacitatea de producţie devine mai mare.

Folosirea preparatelor enzimatice la clarificarea musturilor şi vinurilor. În cazul vinificaţiei în alb, se recomandă ca mustul după obţinere (must ravac-must presa I) să fie tratat cu enzime pectolitice în vederea:

- îndepărtării mai rapide a substanţelor mucilaginoase, inclusiv a pectinelor,
- limpezirii mai bune şi oxidării mai reduse,
- îmbunătăţirii ermentaţiei, fără exces de spumă,
- degradării biologice mai rapide a acizilor organici (malic),
- uşurării filtrării, intensificării şi rafinării aromei, obţinerii unui "buchet" mai "curat" mai autentic.

Folosirea enzimelor pectolitice pentru facilitarea filtrării şi limpezirea vinurilor. Enzimele pectolitice sunt denumite şi enzime de filtrare datorită aptitudinilor de a ameliora viteza de filtrare a mustului şi vinului.

În măsura în care degradarea pectinelor conduce la micşorarea vâscozităţii mediului, este logic că viteza de filtrare va creşte, deoarece acţiunea colomatantă a pectinelor insuficient degradate este considerabilă, la care se adaugă acţiunea colomatantă a celulozelor şi în principal a hemicelulozelor.

Având în vedere prezenţa celor trei polizaharide, în componenţa enzimelor de filtrare ar trebui să existe enzime pectolitice, hemicelulaze şi celulaze.

Foarte frecvent, tratamentul cu enzime de filtrare este completat cu cleirea cu gelatină, proprie eliminării acţiunii colmatante şi a factorului de instabilitate care îl constituie polifenolii condensaţi.

Tratamentul enzimatic asociat cu cleirea cu gelatină conduce la o ameliorare notabilă a filtrabilităţii.

Având în vedere că o mare putere colmatantă o are dextranul, polizaharid de fermentaţie microbiană (recolte avariate şi infectate cu LEUCOMOSTOC DEXTRANICUM) sau aşa numitul β- GLUCAN BOTRITIS produs de BOTRITIS CINEREA care infectează strugurii, este necesar ca preparatele enzimatice să conţină şi DEXTRANAZE respectiv β- GLUCANAZĂ BOTRITIS.

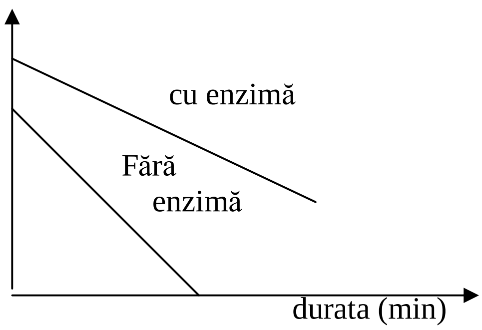


Fig. Filtrabilitatea vinului roşu şi alb cu şi fără adaos de enzime pectolitice

Microflora implicată în producţia vinicolă. Pe suprafaţa strugurilor, în special în faza de coacere, se găsesc bacterii, drojdii şi mucegaiuri, care la zdrobirea strugurilor ajung în must, unde suferă o selecţie datorită conţinutului în acizi organici, substanţelor tanante şi conţinutului de zahăr.

Mai sensibile sunt bacteriile care nu suportă acidităţi mari.

Bacteriile.

Bacteriile care se găsesc în număr mare pe struguri. Se diminuază ca număr în must şi vin, datorită acidităţii şi formării alcoolului.

Bacteriile acer rămân în vin sunt numai sub formă de coci sau bastonaşe, aerobe şi anaerobe, nesporulate şi aparţin gemurilor ACETOBACTER, PEDIOCOCCUS, LEUCONOSTOC, LACTOBACILLUS şi PSEUDOMOMAS.

Speciile aparţinând genului ACETOBACTER (ACETOBACTERACETI, ACETOBACTER PASTEURIANUS) produc în condiţii favorabile oxidarea alcoolului la acid acetic.

Ele produc oţetirea vinurilor slabe mai ales vara (la temperaturi de 23-28^{0}C şi când vasele nu sunt pline), formând la suprafaţă o peliculă fină, cenuşie, la început transparentă care se îngroaşă, căpătând culoare roz şi formează cute pe lângă pereţii vasului. Mai târziu, această peliculă se rupe, cade la fundul vasului, formând o masă densă mucilaginoasă sau gelatinoasă.

Dezvolatrea bacteriilor este favorizată de o fermenare lentă a mustului, când drojdiile nu mai acţionează normal şi totodată când fermentarea vinurilor roşii se face cu buştină la suprafaţă (căciulă la suprafaţă în vase deschise), când ph-ul vinului este mare (aciditatea fixă mică).

Formarea acidului acetic de către bacteriile acetice este întotdeauna însoţită de o esterificare (se formează acetatul de etil).

Esterificarea – obţinerea unui ester prin reacţia dintr-un alcool şi un acid cu eliminarea de apă în general reacţia se petrece în prezenţa catalizatorilor (acid sulfuric, clorhidric, fluorură de bor etc).

Vinurile albe cu aciditate mai mare de 1,4 g/l şi cele roşii cu aciditate mai mare de 1,7 g/l sunt considerate oţetite.

Bacteriile aparţinând genurilor STREPTOCOCCUS (STR. MALOLACTIS), LEUCONOSTOC (L. GRACILE), PEDIOCOCCUS (P. CEREVISIALE şi P. CASEI), LACTOBACILUS HETEROFERMENTATIV (L. FRUCTIVORANS, L. DISISIASUS, L. BREVIS) pot avea un rol pozitiv în fermentaţia malo-lactică necesară dezacidificării vinurilor cu un conţinut ridicat în acid malic, dar această fermentaţie malo- lactică trebuie împiedicată la vinurile îmbuteliate şi în special la cele cu aciditate mică, la care se pot provoca defecte (gust de acid lactic, aciditate volatilă ridicată).

Vinurile cu aciditate mică fermentate malo-lactic devin fade, se tulbură, capătă miros de varză murată şi gust acru-dulce (neplăcut), puţin înţepător, iar în fază înaintată primesc şi un gust şi miros de ulei rânced.

Fermentaţia malo-lactică în acest caz este însoţită şi de alte boli (băloșire, întinderea vinului).

Cunoscându-se faptul că fermentaţia malo-lactică este favorizată de o temperatură de 20-25^{0}C, de o aerare moderată a vinului, de unpH = 4,2-4,5 precum şi de faptul că

dezvoltarea bacteriilor malo-lactice este asigurată când există substanţe azotoase, atunci se pot lua măsurile de împiedicare a acestei fermentări în cazul vinurilor cu conţinut scăzut în alcool şi aciditate mai mică.

Bacteriile anaerobe cuprinzând speciile BACTERIUM MANITOPOEUM, BACTERIUM INTERMEDIUM şi MICROCOCCUS ACIDOVORANS pot produce fermentaţia manitică a vinurilor.

16.4. Manitarea sau borşirea vinurilor se produce la vinificarea în toamnele călduroase şi se manifestă prin tulbureală, modificarea culorii, apariţia de miros de fructe în descompunerea şi în stadium avansat, miros de zeamă de varză.

Gustul vinului este acru dulceag, care zgârie pe gât. Văzut prin transparenţă, vinul dă reflexe mătăsoase.

Boala se iveşte, în general la vinurile roşii, deoarece bacteriile manitice se dezvoltă în boştină la temperatura de 25-30^{0}C. Boala nu apare la vinurile cu mai mult de 14% volume alcool sau cele care au un conţinut mare de zahăr.

Bacteriile manitice descompun o parte din glucoză în acid lactic alcool etilic şi CO_2, iar altă parte în aldehidă acetică şi acid formic, ultimul dând prin descompunere CO_2 şi H_2. Levuloza este descompusă la manită (50-72%), acid acetic (13-16%), acid lactic (10-15%), acid succinic (0,6%), CO_2 (7-12%) şi glicerină (1-1,5%). Pentru transformarea în manită, levuloză funcţionează ca acceptor de hidrogen.

$$\underset{\text{Glucoză}}{C_6H_{12}O_6} \longrightarrow \underset{\text{Acid lactic}}{CH_3\text{-}CHOH\text{-}COOH} \longrightarrow \underset{\text{Alcool}}{C_2H_5\text{-}OH} + CO_2$$

$$\underset{\text{Glucoză}}{C_6H_{12}O_6} + H_2O \longrightarrow \underset{\text{Acid lactic}}{CH_3\text{-}CHOH\text{-}COOH} + \underset{\text{Acid acetic}}{CH_3\text{-}COOH} + CO_2 + 4H$$

$$\underset{\text{Levuloză}}{2C_6H_{12}O_6} + 4H \longrightarrow \underset{\text{Manită}}{2C_6H_{14}O_6}$$

Bacteriile anaerobe de tipul BACTERIUM TARTAROPHTORUM, LACTOBACILLUS PLANTARUM, BACILLUS SPOROGENES, BACTERIUM GRACILE, MICROCOCCUS VARIOCOCCUS (reprezentative sunt primele două specii), produc fermentaţia propionică, boala presiunii (POUSSE) şi întoarcerii vinului (tourue). Sunt supuse îmbolnăvirii musturile spre sfârşitul fermentaţiei alcoolice şi cu aciditate mică şi care mai conţin zaharuri reziduale.

Sunt foarte susceptibile vinurile provenite din strugurii atacaţi de mană, mucegai, grindină, vinurile care sunt bogate în substanţe azotoase. Boala apare mai ales în toamnele calde şi în iernile blânde sau primăvara şi se manifestă prin tulbureală, degajare de CO_2 care atunci când se acumulează în vase închise poate conduce la deformarea (la vasele metalice) sau la spargere (la vasele de lemn).

În această fază boala este denumită “pousse”. Când nu se mai degajă CO_2, însă caracteristicile sunt specifice fermentaţiei proprionice, boala se numeşte “tourne”.

Vinul afectat prezintă miros de acid acetic şi acetat de etil, gustul devine fad, iar în ceea ce priveşte culoarea, vinurile albe îmbuteliate devin roşii-brune, iar cele roşii-brune devin negre.

Privit în lumina soarelui şi rotit în pahar, vinul prezintă unde (valuri) mătăsoase ce se mişcă în toate sensurile, care nu sunt altceva decât asociaţii de filamente de bacterii.

Pe fundul vaselor se depune un sediment negru, dens, mucilaginos, care se rupe la întindere în fire lungi.

Bacteriile amintite, atacă cu predilecţie sărurile acidului tartric.

$$3C_4H_6O_6 \longrightarrow 2C_2H_4O_3 + C_3H_6O_3 + 5CO_2 + 2H_2O$$

acid tartric acid acetic acid propionic

Bacteriile respective atacă şi glicerolul pe care îl transformă în acizi propionic, lactic, acetic. Zahărul este transformat în acid acetic şi CO_2 dar şi în manită.

Boala este favorizată de temperatura ridicată la fermentare şi la depozitarea vinului.

Sunt afectate cu predilecţie, vinurile roşii, slab acide (pH> 3,5 netaninoase). Zahărul şi substanţele azotoase favorizează dezvoltarea bacteriilor, în timp ce tanionul o inhibă.

BACILLUS VISCOSUSVINI, BACTERIUM GRACILE, STREPTOCOCUS MUCILAGINOSUS, VARIETATEA VINI, împreună cu mucegaiul DEMATIUM PULLULANS şi drojdiile PICHIA şi TORULA pot provoca boala întinderii sau băloşirea vinului.

Sunt afectate în special vinurile albe noi, slab alcoolice şi netaninoase.

Boala începe prin tulbureala vinului care devine vâscos, la turnare curgând într-o şuviţă continuă, ca uleiul. Gustul este fad, plat, cleios.

Dacă vinul se agită, se degajă CO_2 şi îşi pierde consistenţa cleioasă. Substanţa cleioasă se depune în final la fundul vasului.

Bacteriile BACILLUS AMARACRYLUS şi BACILLUS TARTAROPHTORUM pot produce amăreala vinurilor vechi, mai ales a celor îmbuteliate.

În zafa iniţială a bolii, vinul prezintă un miros particular, culoarea devine strălucitoare, iar gustul mai fad, dulceag.

Când boala devansează, gustul devine amar, înţepător, culoarea devine brună şi în sticlă se formează un depozit brun, lipicios, mucilaginos, neaderent la sticlă.

Bacteriile respective descompun glicerina cu formare de acid acetic, formic, acrilic, lactic, crescând, atât aciditatea volatilă cât şi cea fixă. În aceste vinuri apar acroleina, care se combină cu polifnolii (în special taninurile) şi rezultă substanţe ce caracterizează vinurile amare.

Drojdiile.

Drojdiile implicate în vinificaţie aparţin următoarelor genuri:

- SACHAROMYCES REES, cu speciile: *sacharomyces cerevisiae, varietate elipsoideus, saccharomices oviformis, saccharomyces bayanus, saccharomyces bayanus, saccharomyces bailii, saccharomyces chevalieri, saccharomyces fermentati, saccharomyces uvarum, saccharomyces bisporus.*
- KLUYVEROMYCES, cu specia *kluyveromices veronae.*
- KLOECKERA, cu specia *kloechera magna.*
- SACCHAROMYCES HANSEN, cu speciile: *saccharomyces ludwigii hansen, saccharomyces bisporus, saccharomyces mestris.*
- CANDIDA BERKHONT, cu specia *candida vini (mycoderma vinii).*

- PICHIA HANSEN, cu speciile: *pichia membranefaciens hansen, pichia fermentans loddler*.
- HANSENUELA SYDOW, cu specia *hansenula anomala*.
- DEBARYOMYYCES cu specia *debarayomyces hansenii*
- SCHIZO SSACHAROMYCES, cu speciile: *schizo saccharomyces pombe, schizo saccharomyces malidevorans*
- TORULA cu speciile: *torulopsis bacillaris, torulopsis stellate*
- BRETTANOMYCES, cu specia: *brettanomyces intermedius*.

Pentru producţia vinicolă din ţara noastră interesează în mod special, speciile descrise în continuare.

1. SACCHAROMYCES CEREVISIAE, varietatea ELIPSOIDEUS reprezintă 80% din totalul drojdiilor din mustul aflat într-o fază avansată de fermentare (mai mare de 5^0 alcool). Cunoscute şi sub denumirea de levuri eliptice aceste drojdii fermentează cea mai mare pate din zahărul mustului, producând în condiţii naturale $\geq 7,5^0$ alcool. Drojdii selecţionate pot forma până la $18\text{-}18,5^o$ alcool fiind capabile să fermenteze normal şi la $\leq 10^0$C. Au o mare rezistenţă la SO_2 (~ 300mg/l) putându-se dezvolta la un potenţial de oxidoreducere scăzut. Sunt alcoolo rezistente, fiind capabile să refermenteze vinurile cu $10\text{-}12^0$ alcool, cărora li s-a adăugat zahăr sau must concentrat. Sunt capabile să fermenteze şi sub presiune de CO_2, în care caz formează un sediment nisipos.

Unele rase peliculare, la sfârşitul fermentaţiei, în pezenţa aerului formeză buchet şi aromă, caracteristice vinului sherry. Din această specie se selecţionează suşe care servesc drept culturi starter (INOCUL) necesare obţinerii culturii de producţie pentru producţie pentru producţia vinicolă.

SACCHAROMYCES OVIFORMIS OSTERVALDER. Se găseşte pe struguri, în must prezentându-se sub formă de celule eliptice şi mai rar rotunde. Au o putere alcooligenă mai mare decât SACHAROMYCES ELIPSOIDEUS, devenind dominantă la sfârşitul fermentaţiei şi după fermentaţie.

Rezistă la un nivel de ~300 mg SO_2 total /l respectiv 100mg SO_2 liber/l. Dă rezultate bune la prepararea vinurilor seci din musturi bogate în zahăr.

Poate provoca refermentarea vinurilor demiseci, demi dulci şi dulci şi de aceea, la aceste vinuri drojdia respectivă trebuie îndepărtată.

La unele vinuri obţinute din podgoria KERE-SPANIA şi JURA-FRANŢA, la suprafaţa vinului se formează un voal, sub influenţa căruia vinul capătă caracteristici deosebite.

La vinurile spumante, la tirajul vinului, se utilizează cultura de producţie obţinută din cultura starter (INOCULUM) de SACCHAROMICES OVIFORMIS.

SACCHAROMYCES BAYANUS SACCHARODO se aseamănă cu SACCHAROMYCES OVIFORMIS în ceea ce priveşte asimilarea şi fermentarea zaharurilor, dar se deosebeşte prin forma celulelor care este mai alungită.

Au o putere alcooligenă şi rezistentă la alcool mai redusă.

SACCHAROMYCES BAILLI LINDER este rezistentă la SO_2 şi poate produce, împreună cu SACCHAROMYCES OVIFORMIS şi SACCHAROMYCES LUDWIGII, fermentarea vinurilor dulci moderat sulfitate.

Produce aproximativ 10% alcool (volume), este considerată ca o drojdie dăunătoare.

KLOECKERA APICULATA, KLOECKERA AFRICANA, KLOECKERA JENSENII şi KLOECKERA, MAGNA pot reprezenta până la 99% din totalul drojdiilor strugurilor în faza de coacere.

Au o capacitate de dezvoltare foarte mare, în mustul proaspăt sau intrat în fermentaţie, reprezentând 90-95% din totalul drojdiilor. Produc cantităţi mici de alcool, maximum $5\text{-}6^0$. Produc o cantitate mare de acizi volatili şi esteri volatili.

Acţionează bine la potenţial redus ridicat, sunt sensibile la acţiunea SO_2, sunt rezistente la aciditatea vinurilor, dar sensibile la acţiunea taninului.

Având în vedere că produc esteri care comunică vinului aroma de fruct, sunt utilizate la obţinerea vinurilor destinate fabricării coniacului.

SACCHAROMYCODES LUDWIGII, este o drojdie asemănătoare unei lămâi, având o putere de fermentare redusă, dar o mare rezistenţă faţă de SO_2 şi acidul acetic.

Rezistenţa faţă de SO_2 este legată de proprietatea de a declanşa fermentarea la un potenţial de oxidoreducere scăzut.

Înaintea fermentării propriu-zise, drojdiile ridică pH-ul, ceea ce determină reducerea cantităţii de SO_2 liber după care începe fermentarea.

Drojdia se poate folosi pentru desulfitarea musturilor sau vinurilor ori pentru creşterea pH-ului. Refermentarea vinurilor dulci puternic sulfitate, se poate datora activităţii acestei drojdii. În practica curentă, dezvoltarea acestei drojdii comunică vinurilor un buchet dezagreabil, oţetit, datorită conţinutului ridicat de esteri volatili.

Drojdiile aparţinând genului SACCHAROMYCODES sunt considerate dăunătoare mai ales pentru vinurile dulci conservate cu SO_2, până la 1000 mg/l SO_2 toatl şi 100 mg SO_2liber/l.

CANDIDA VINI (MYCODERMA VINI), CANDIDA MYCODERMA (REES) LODDLER şi VAN RIJ, împreună cu alte drojdii ale genului CANDIDA sunt denumite "drojdii de floare" deoarece produc "floarea vinului", caracterizată prin formarea unei pelicule (pelicular) la suprafaţa vinului.

Drojdii peliculare mai sunt şi cele din genul PICHIA. Dezvoltarea drojdiilor CANDIDA depinde de concenraţia vinului în alcool (< 12% volume alcool), aciditatea redusă a vinului, temperatura ($24…26^0$C).

Într-un vin cu $5\text{-}6^0$ alcool, după 24 ore, în vase deschise (prezenţa aerului) se formează o peliculă de culoare alb albastruie, care se îngroaşă în fiecare zi, devenind de culoare galben-urdar.

Drojdia asimilează alcoolul ce este oxidat la acetaldehidă şi acid acetic, care apoi sunt descompuse la CO_2 şi H_2O.

Sunt degradaţi parţial şi acizi volatili. După consumarea alcoolului, drojdiile distrug şi acizii vinului, mai întâi cel malic tartaric. Floarea vinului, în general, precede boala obţinerii vinului, iar fermentaţia manitică poate să se declanşeze înainte de apariţia florii.

PICHIA VINI, PICHIA MEMBRANAFACIENS, PICHIA FERMENTANS, au capacitatea de a forma voal la suprafaţa mustului şi vinului, de culoare cenuşie-alburie, cu zbârcituri.

Aceste drojdii conduc la scăderea concentraţiei în alcool a vinului şi la creşterea acidităţii volatile a acestuia putând imprima un miros neplăcut datorită ACETATULUI DE AMIL. Sunt considerate drojdii dăunătoare.

BRETTANOMYCES INTERMEDIUS (BRETTANOMYCES VINI, SCHANDERII) se întâlneşte în must şi în vin.

Deşi poate produce 8^0 alcool, drojdia este considerată ca dăunătoare, deoarece produce şi mult acid acetic (~2,4 g/l).

Se întâlnesc în vinurile bolnave de floare, conferind vinurilor şi iz de urină de şoareci, datorită producerii de acetamidă. De regulă boala apare la vinurile albe de masă, albe sau roşii de desert sau şampanizate.

Defectul poate fi prevenit prin realizarea la timp a pritocurilor (separarea drojdiei de vin) prin cupajarea cu vinuri mai acide sau prin adaos de acid tartric sau citric. Vinul bolnav nu-şi mai găseşte utilizare.

BIBLIOGRAFIE

1. Stere Stavrositu, - Cartea lucrătorului din restaurante, Ed. Tehn. 1970.
2. Stere Stavrositu, Ghid profesional în alimentaţia publică, Ed. Tehn. 1983.
3. Stere Stavrositu, - Meniul de preparare la servire, Ed. Ceres, 1987.
4. Stere Stavrositu, - Semipreparatele în bucătăria modernă, Ed. Ceres, 1988.
5. Stere Stavrositu, - Practica serviciilor in restaurante şi baruri, Ed. Tehn. 1994.
6. Stere Stavrositu, - Arta serviciilor în restaurante, gastronomia hotelurilor şi pensiuni turistice, ISBN 10-973-0-04649-2, ISBN -13-978-0-04649-6.
7. Stere Stavrositu, - Reţetar de preparate culinare şi arta serviciilor în restaurante pentru turismul internaţional, Ed. Fundaţia Arta serviciilor în turism, 1998.
8. Stere Stavrositu, - Reţetar de preparate culinare, produse de cofetărie-patiserie şi arta serviciilor în restaurante pentru turismul intern şi internaţional, Ed. Fundaţia Arta serviciilor în turism, Constanţa, 2005.
9. Stere Stavrositu, Emil Dobrescu, - Tehnica servirii consumatorilor (manual), cls. XI-XII licee de specialitate, Ed. Didactică, 1996 şi 2003.
10. L. Zugravu, C. Munteanu, - Tehnologia vinurilor speciale, Ed. Tehn. 1994.
11. V. Costea, N. Pomohaci, - Oenologie, Ed. Tehn. şi Pedagogică.
12. D. Burtea. – Peşte, crustacee şi fructe de mare, Ed. Desing, Braşov, 2003.
13. Ferret Cristian, - Savoir et tehniques de restaurant, Ed. BPI, Paris, 1996.
14. OMT, nr.56/1995, - Norme metodologice de clasifcare pe stele a structurilor de primire turistică.
15. OMT, nr. 430/1980, - Sistem informaţional de alimentaţie publică.
16. OMT, nr. 270/1995, - Sistem informaţional în unităţile de cazare.
17. HG. nr. 87/1994, - Norme de clasificare, unităţi de alimentaţie publică şi cazare.
18. T. Socianu, E. Dobrescu, G. Radu, - Tehnologia hotelieră, Ed. Didactică, 1978.
19. V. Olteanu, - Economia întreprinderii turistice, Ed. Didactică, 1991.
20. Constantin Banu, - Manualul inginerului de industrie alimentară, Ed. Tehn., Bucureşti, 1998.
21. M. Olariu, - managementul calităţii şi protecţia consumatorului, Vol. 1,2,3, Bucureşti, 1997.
22. Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorului – Îndrumătorul Consumatorului, Bucureşti, 2007.
23. R. Nicolaescu, - Tehnologia restaurantelor, Ed. Inter-Rebs, Bucureşti, 1997.